

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

2011

Arto Laitila

SIJOITUSTYÖKALUN KÄYTTÖ SIJOITUSNEUVOTTELUISSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Arto Laitila

SIJOITUSTYÖKALUN KÄYTTÖ SIJOITUSNEUVOTTELUISSA

Toimeksiannon tähän opinnäytetyöhön antaneen Pankki X:n Sijoitustyökalu on sen asiakastietojärjestelmässä oleva erillinen tietokonesovellus. Tämän tutkimuksen päätavoitteena on selvittää, miksi uutta Sijoitustyökalua käytetään niin vähän ja pitäisikö Sijoitustyökalua kehittää jotenkin. Lisäksi tässä tutkimuksessa on tarkoitus selvittää, mitä mieltä Pankki X:n henkilökunta on tammikuussa 2010 lanseeratusta uudesta Sijoitustyökalusta. Tämän tutkimus on hyödyllinen Pankki X:lle, koska se haluaisi saada palautetta työntekijöiltään, kun uusi Sijoitustyökalu on ollut käytössä jo jonkin aikaa.

Tämän tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu sijoitusneuvonnasta ja yleisesti ottaen sijoittamisesta Suomessa. Sijoitusneuvontaa käsitellään sekä palveluntarjoajan että piensijoittajan näkökulmista. Lisäksi tutkitaan 1.11.2007 täytäntöön pantua MiFID-direktiiviä ja sen vaikutusta sijoitustoimintaan tänä päivänä. Teoriaosuuden toinen osa, sijoittaminen Suomessa, koostuu keskeisimmistä sijoitusinstrumenteista, niiden ominaispiirteistä sekä sijoitussuunnitelman laatimisesta.

Case-tutkimus on toteutettu kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimusaineisto on koottu lähettämällä kyselylomake kymmenelle Pankki X:n toimihenkilölle sekä haastattelemalla kolmea kyselyyn vastanneista. Kyselyn vastausprosentti oli 80. Tutkimustuloksista selvisi, että jokainen kyselyyn vastanneista kokee Sijoitustyökalun tärkeäksi ja hyödylliseksi työkaluksi työssään. Vastauksista tosin ilmeni, etteivät kaikki Pankki X:n toimihenkilöt osaa käyttää ohjelmaa teknisesti riittävän hyvin, minkä vuoksi he haluaisivat lisäkoulutusta Sijoitustyökalun käytöstä. Vaikka lisäkoulutus todettiin tarpeelliseksi, moni vastanneista koki, että toimihenkilöiden Sijoitustyökalun tekninen osaaminen parantuisi parhaiten aktiivisella ja itsenäisellä työskentelyllä ohjelman parissa. Henkilökunnan tekninen osaamattomuus ja ohjelmassa ajoittain ilmenneet tekniset viat ovat olleet merkittäviä tekijöitä Sijoitustyökalun vähäiseen käyttöön. Myöskään kohtalaisen muutosvastarinnan vaikutusta ei sovi aliarvioida. Tutkimustulokset paljastivat myös sijoitusalan tuntemuksen helpottavan Sijoitustyökalun käyttöä.

ASIASANAT:

Sijoittaminen, sijoitustyökalu, sijoituspalvelut, sijoitusneuvonta

Arto Laitila

THE USE OF INVESTMENT PLANNING TOOL IN INVESTMENT COUNSELLING

This bachelor's thesis is based on the assignment of the Bank X whose Investment Planning Tool is a separate software in its customer data system. The main aim of this thesis is to find out why this new Investment Planning Tool is used so rarely and should the software be developed somehow. This research also tries to find out what the opinions of the staff of Bank X are about this new Investment Planning Tool which was launched in January 2010. This research is useful to the Bank X because it would like to get feedback from its employees when their new investment planning tool has been in use for some time.

The theoretical framework of this thesis consists of investment counselling and investment activities in Finland on average. Investment counselling will be approached by the bank's and small-scale investor's points of view alike. In this thesis it is researched as well the MiFID-directive which was implemented on the 1st of November 2007 and its effect on the investment activities nowadays. The second part of the theory section consists of the most essential investment instruments and making of an investment plan.

The case section is made by a qualitative research method. Research material is collected so that the questionnaire has been sent to ten employee of Bank X and three of those employees were interviewed. The answering percentage of the inquiry was 80. It can be concluded that everyone who answered the inquiry thinks that Investment Planning Tool is an important and useful tool in their work. The study though revealed that every employee of Bank X does not know how to use the software properly and that is why they would like to get more training concerned with the Investment Planning Tool. Although employees said that they need more training, many of them thought that their technical know-how of Investment Planning Tool would get better if they just worked more actively and independently with the software. The poor technical know-how of the personnel and every now and then occurred technical bugs have been significant factors why the personnel of Bank X have used the software so little. Also the effect of the tolerable resistance of change can not be underestimated. The study revealed as well that the knowledge of investment makes the use of Investment Planning Tool easier.

KEYWORDS:

Investment, investment planning tool, investment services, investment counselling

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 SJOITUSNEUVONTA	7
2.1 Palveluntarjoajan näkökulma	8
2.2 Piensijoittajan näkökulma	14
3 SJOITTAMINEN SUOMESSA	19
3.1 Keskeisimmät sijoitusinstrumentit	21
3.2 Sijoitussuunnitelman laatiminen	31
4 CASE – SJOITUSTYÖKALUN KÄYTTÖ SJOITUSNEUVOTTELUISSA	36
4.1 Sijoitustyökalu	36
4.2 Tutkimusmenetelmä ja toteutus	38
4.3 Tutkimustulokset	39
4.4 Tutkimustulosten analysointi	54
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	56
6 LÄHTEET	59

LIITTEET

- Liite 1. Saatekirje
- Liite 2. Kyselylomake

KUVIOT

Kuvio 1. Pyramidikuvio.	13
Kuvio 2. Suomalaisyhtiöiden ulkomainen omistus vuonna 2009.	21
Kuvio 3. Kotitalouksien rahoitusvarat.	22
Kuvio 4. Kotitalouksien euromääräiset talletukset tilityypeittäin.	24
Kuvio 5. Erityyppisten rahastojen suosio Suomessa.	25
Kuvio 6. Eri sijoitusmuotojen vertailu tuotto-odotuksen ja riskin suhteen.	34
Kuvio 7. Suhde Sijoitustyökaluun.	47
Kuvio 8. Sijoitustyökalun hyödyt ja haitat vertailussa.	49
Kuvio 9. Sijoitustyökalun SWOT-analyysi.	54
Kuvio 10. Koulutuksen mahdollinen vaikutus ohjelman käyttöön tulevaisuudessa.	55

1 JOHDANTO

Sijoittaminen on yleistynyt viime vuosina runsaasti eikä nykyään tarvitse olla ammattilainen sijoittaakseen varojaan. Tänä päivänä asiakas saa pankeista vaivattomasti monipuolisia sijoitusneuvoja siitä, mihin kannattaisi sijoittaa. Sijoitustoimintaa voidaan harjoittaa sekä aktiivisesti että passiivisesti. Monien ihmisten tietämys sijoitustoiminnasta ei ole riittävä aktiiviseen sijoittamiseen, minkä vuoksi he ovat usein passiivisia sijoittajia luottaen siihen, että heidän rahansa ovat hyvässä säilössä pankissa.

Kirjassa Arvopaperisijoittaminen (Nikkinen ym. 2002, 9) todetaan, että sijoituksella tarkoitetaan rahan tai muun sijoitettavissa olevan hyödykkeen sijoittamista tulevaisuuden mahdollista tuottoa varten. Sijoituksen erääntyessä sijoittaja saa oman sijoitetun pääomansa takaisin sekä sijoituksesta saatavan tuoton. Kun asiakas ryhtyy sijoittajaksi, hänen on sitouduttava siihen, etteivät hänen rahansa ole sijoitusaikana hänen käytettävissään, sekä siihen, että arvioitujen tuottojen saaminen sijoituksen erääntyessä on epävarmaa. Sijoittamiseen liittyy aina riskejä. Asiakkaiden riskinsietokyky vaihtelee ja tämän vuoksi asiakkaiden sijoituksetkin ovat erilaisia. Voidaan kuitenkin sanoa, että riski ja sijoituksesta saatava tuotto kulkevat aina käsi kädessä. Ilman suurta tai kohtuullista riskiä sijoituksesta saatavan suuren tuoton mahdollisuus on melko pieni.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on eräs Suomessa toimiva pankki. Toimeksiantajaa kutsutaan tässä nimellä Pankki X. Pankki X:n Sijoitustyökalu on sen asiakastietojärjestelmässä oleva erillinen tietokonesovellus, jota pankkitoimihenkilöiden tulisi käyttää aina, kun sijoitusneuvotteluita käydään. Sijoitustyökalu on pankkitoimihenkilöille tarkoitettu apuväline sijoitusneuvotteluihin. Lisäksi se toimii myynnin tukena, sillä sieltä löytyy muun muassa runsaasti esitteitä, linkkejä ja tietoa eri sijoitusinstrumenteista, joista voi asiakkaalle kertoa. Näin pankkitoimihenkilön ei tarvitse muistaa kaikkia asioita eri sijoitusinstrumenteista.

Tämän tutkimuksen päätavoitteena on selvittää pankille, miksi uutta Sijoitustyökalua käytetään niin vähän ja voisiko Sijoitustyökalua kehittää jotenkin. Lisäksi tässä tutkimuksessa on tarkoitus selvittää, mitä mieltä sen henkilökunta on yleisesti ottaen uudesta Sijoitustyökalusta. Pankki X haluaisi myös tietää, käyttävätkö pankin toimihenkilöt sijoitusneuvotteluissa joitakin muita apuvälineitä Sijoitustyökalun sijaan ja haluaisiko henkilökunta lisää koulutusta Sijoitustyökalun käytöstä.

Uusi Sijoitustyökalu lanseerattiin tammikuussa 2010, joten pankin johto haluaisi saada palautetta työntekijöiltään, koska Sijoitustyökalu on jo ollut käytössä jonkin aikaa ja sen niin sanottu harjoittelujakso on ohi. Tämän vuoksi tämä tutkimus on ajankohtainen ja hyödyllinen. Tutkimuksen empiirisessä osiossa tutkitaan vain Pankki X:n uutta Sijoitustyökalua ja sen käyttämiseen liittyviä asioita. Vanhaa Sijoitustyökalua ei tässä tutkita.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu sijoitusneuvonnasta ja yleisesti ottaen sijoittamisesta Suomessa. Sijoitusneuvontaa käsitellään sekä palveluntarjoajan että piensijoittajan näkökulmista. Teoriaosuuden toinen osa, sijoittaminen Suomessa, koostuu keskeisimmistä sijoitusinstrumenteista sekä sijoitussuunnitelman laatimisesta. Lisäksi teoriaosiossa käsitellään muun muassa sijoitusriskejä ja niiden sietämistä.

Case-tutkimus on toteutettu kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tiedonkeruumenetelmänä on toiminut strukturoitu itsetehty kyselylomake, joka on lähetetty sähköpostilla kymmenelle Pankki X:ssä työskentelevälle työntekijälle. Lisäksi on haastateltu kolmea kyselyyn vastanneista. Tutkimuksessa käytetty kyselylomake on työn liitteenä (Liite 2).

2 SIOITUSNEUVONTA

Sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan pankin tai sijoituspalveluyrityksen yksilöllisen suositusten antamista asiakkaalle yhdestä tai useammasta rahoitusvälineeseen liittyvästä liiketoimesta. Sijoitusneuvonta voi tapahtua joko asiakkaan tai pankin tai sijoituspalveluyrityksen aloitteesta. (Kontkanen 2008, 123.)

Pankki-, sijoitus- ja vakuutus tuotteita koskevaa neuvontapalvelua voidaan saada monesta eri paikasta. Edellä mainittuja palveluja tarjoavat niin pienet sijoitusneuvontaan keskittyneet yritykset, isot pankit kuin finanssitavaratalotkin. Neuvontaa antavien pankkien ja vakuutusyhtiöiden toimintaa valvoo Finanssivalvonta. (Alhonsuo ym. 2009, 170.)

Neuvonnassa on kyse sijoituspalveluyrityksen ja asiakkaan välisestä kommunikoinnista, jossa palveluntarjoajan asiakkaalle antamaan informaatioon vaikuttaa se, mitä asiakas on neuvontaa tarjoavalle taholle aikaisemmin kertonut. Pankin tai sijoituspalveluyrityksen neuvontavelvollisuudella tarkoitetaan velvollisuutta antaa asiakkaalle juuri hänelle sopivia neuvoja. (Wuolijoki 2009, 30.)

Sijoitusneuvonnan kohteena on aina rahoitusväline. Kyseessä ei ole lain tarkoittama sijoitusneuvonta, jos sijoitusneuvo annetaan jostain muusta kuin rahoitusvälineestä. Esimerkiksi talletukseen tai sijoitussidonnaiseen henkivakuutukseen liittyvien neuvojen antaminen ei ole sijoitusneuvontaa. Lain mukaan sijoituksen euromääräisellä suuruudella ei ole merkitystä sijoitusneuvonnassa. (Nousiainen & Sundberg 2009, 90.)

Pankin tai sijoituspalveluyrityksen antaman sijoitusneuvon on oltava kyseiselle asiakkaalle soveltuva. Lisäksi sijoitusneuvossa on otettava huomioon asiakkaan yksilölliset olosuhteet, joita ovat esimerkiksi asiakkaan sijoitustavoitteet ja riskinsietokyky. Sijoitussuosituksen antaminen asiakkaalle luokitellaan sijoitusneuvonnaksi, vaikkei siitä olisikaan tehty kirjallista sopimusta tai peritty maksua. (Alhonsuo ym. 2009, 117.)

”Suositus koskee tietyn rahoitusvälineen myymistä, ostamista, merkitsemistä, vaihtamista, lunastamista, hallussapitoa tai tällaiseen rahoitusvälineeseen liittyvän merkintäsitoumuksen antamista taikka tietyn rahoitusvälineeseen perustuvan osto-, myynti-, merkitsemis-, vaihtamis- tai lunastusoikeuden käyttämistä tai käyttämättä jättämistä.” (Nousiainen & Sundberg 2009, 90.)

Sijoitusneuvonnaksi ei lasketa yleisluontoisia suosituksia. Jos esimerkiksi asiakkaalle on yleisesti suositeltu jonkin tietyn rahoitusvälinetyypin, kuten osakkeiden tai joukkovelkakirjalainojen, hankkimista, se ei ole sijoitusneuvontaa. (Nousiainen & Sundberg 2009, 90.) Sijoitusneuvontaa ei myöskään ole tuotteiden yleinen esittely tai esimerkiksi sanomalehdessä tai internetissä julkaistu artikkeli tai ilmoitus (Alhonsuo ym. 2009, 117).

2.1 Palveluntarjoajan näkökulma

Sijoituspalveluja pyritään harjoittamaan hyvän tavan mukaisesti. Hyvä tapa edellyttää, että arvopaperinvälittäjän tavoitteena on asiakkaan etu ja arvopaperimarkkinoita kohtaan tunnetun luottamuksen edistäminen. Välittäjän on myös toimittava rehellisesti, puolueettomasti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Arvopaperinvälittäjän on hankittava riittävästi tietoa asiakkaan taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja sijoituspalvelua koskevista tavoitteista. Välittäjän on annettava asiakkailleen päätöksen tueksi riittävästi olennaista tietoa. Tämä olennainen tieto voi olla esimerkiksi tiedot sijoituspalvelun sisällöstä ja kuluista sekä asiaan kuuluvista riskeistä. (Karjalainen ym. 2005, 210.)

MiFID palveluntarjoajan näkökulmasta

Kaikkien yritysten toiminnan on oltava kannattavaa. Pankki ei saa mitään tuloja siitä, että se vain pitää asiakkaiden rahoja normaaleilla tileillä. Tämän vuoksi pankilla on oltava myynnissä myös sellaisia tuotteita ja palveluita, joista se saa tuottoa. Asiakkaan sijoittaessa palveluntarjoajan sijoituskohteisiin palveluntarjoaja hyötyy siitä erilaisin merkintä-, lunastus-, hallinnointi- ja säilytyspalkkioin, jotka asiakkaalta veloitetaan. Lisäksi palveluntarjoajan ei

tarvitse murehtia sijoitustoiminnan riskeistä, koska sijoitusriskit ovat asiakkaalla. MiFID helpottaa ja selkiyttää sijoittamista asiakkaan näkökulmasta, mutta samalla se rajoittaa pankin sijoitustoimintaa, sillä MiFIDin käyttöönoton jälkeen palveluntarjoajan on kerrottava asiakkaalle tarkemmin sijoituskohteista.

MiFID-direktiivi on lyhenne englanninkielisistä sanoista Markets in Financial Instruments Directive, ja Suomessa MiFID-direktiivit pantiin täytäntöön 1.11.2007 voimaan astuneilla lainmuutoksilla ja silloisen Rahoitustarkastuksen standardeilla. Pankkien tai sijoituspalveluyritysten sijoituspalveluiden tarjoamiseen vaikuttavat monet eri säännökset, joita on niin lain tasolla, sellaisenaan kansallisesti voimassa olevissa EY-asetuksissa, suomalaisissa asetuksissa kuin Finanssivalvonnan normeissakin. Yksi sijoituspalveluiden tarjoamiseen liittyvistä seikoista on MiFID-direktiivi, joka on osa EU:n rahoituspalveluiden toimintasuunnitelmaa, jonka tarkoituksena on tehostaa rahoituspalveluiden sisämarkkinoita ja parantaa asiakkaan suojaa. Yksi keino, jolla asiakkaan suojaa pyritään parantamaan on transparenssin eli läpinäkyvyyden lisääminen. (Wuolijoki 2009, 160–165.) Läpinäkyvyyttä pyritään lisäämään siten, että sijoituspalveluja tarjoavat yritykset pyytävät asiakkailtaan aikaisempaa yksityiskohtaisempia tietoja muun muassa heidän taloudellisesta asemastaan, sijoitustavoitteistaan ja -kokemuksestaan (Sampo Pankki).

MiFID-direktiivin tavoitteena on arvopaperimarkkinoiden yhtenäistäminen, johon pyritään helpottamalla sijoituspalveluiden tarjoamista rajojen yli sekä poistamalla kaupankäynnin esteitä. Tavoitteena on myös lisätä sijoittajien luottamusta markkinoihin. (Finanssialan Keskusliitto 2010a.) MiFID koskee sekä sijoituspalveluja tarjoavia yrityksiä että niiden asiakkaita. Sijoituspalveluyrityksiä ovat muun muassa pankit ja pankkiiriliikkeet. MiFID-säännösten mukaan henkilökohtaista sijoitusneuvontaa, jossa asiakkaalle tehdään sijoitussuosituksia tiettyyn rahoitusvälineeseen liittyen, saa antaa vain pankki, sijoituspalveluyritys tai näiden vastuulla toimiva asiamies. (Finanssialan Keskusliitto 2010b.) Sijoituspalveluiden tarjoamisen sääntely on melko hajanaista, ja MiFID-direktiivien täytäntöönpanon jälkeen sijoituspalvelujen tarjoamisen kannalta oleellisin sääntely on hajallaan arvopaperimarkkinalaissa,

sijoituspalveluyrityksistä annetussa laissa ja Finanssivalvonnan standardissa 2.1. (Wuolijoki 2009, 161–165.)

Seuraavaksi käsiteltävät palveluntarjoajan velvoitteet ovat seurausta MiFID-direktiivin käyttöönotosta.

Asiakasluokittelu

Sijoituspalveluja tarjoavilla yrityksillä on asiakkaiden luokittelovelvoite, jonka perusajatuksena on, että asiakkaat luokitellaan heidän tarvitsemansa lainsäädännöllisen sijoittajansuojan mukaisesti eri ryhmiin. Yleisesti ottaen koetaan, että suurimmat institutionaaliset sijoittajat, kuten työeläkeyhtiöt, tuntevat arvopaperimarkkinat niin hyvin, etteivät ne tarvitse lainsäädännön suojaa. MiFID-sääntelyssä asiakasluokittelulla on keskeinen asema ja MiFID-sääntelyn mukaan eri asiakasluokkia on kolme: hyväksyttävät vastapuolet, ammattimaiset asiakkaat ja ei-ammattimaiset asiakkaat. Asiakasluokkien niin sanottuja pääluokkia on kuitenkin vain kaksi, ammattimaiset asiakkaat ja ei-ammattimaiset asiakkaat. Hyväksyttäviä vastapuolia voidaan pitää ammattimaisten asiakkaiden alaryhmänä, minkä vuoksi hyväksyttävän vastapuolen status on merkittävä vain tietyissä sijoitusneuvotteluissa. Kaikista kattavin suoja on ei-ammattimaisilla asiakkailla. (Wuolijoki 2009, 166–167.)

Asiakasluokittelu on tehtävä sijoitusneuvottelutilanteen alussa ennen sijoituspalvelun tarjoamista, jotta oikeita menettelytapoja voidaan soveltaa. Yleensä asiakasluokittelu on luontevinta tehdä kirjallisesti, vaikkei luokittelun ilmoittamisen tapaa olekaan erikseen määritelty. Luokittelussa jokainen asiakas on luokiteltava erikseen eikä esimerkiksi samaan konserniin kuuluvia yhteisöjä voi arvioida yhdessä, vaan emo- ja tytäryhtiöt luokitellaan aina erikseen. Ei-ammattimaisiksi sijoittajiksi pääsääntöisesti luokitellaan yksityishenkilöt, pienet yhtiöt, seurakunnat ja yhdistykset (Nousiainen & Sundberg 2009, 40-41.)

Jotta luonnollinen henkilö voidaan määritellä ammattimaiseksi sijoittajaksi, täytyy hänen tehdä liiketoimia toistuvasti, omistaa suuri sijoitussalkku tai hänellä tulee olla työkokemusta sijoituspalvelualalta. Edellä mainituista ehdoista kahden on täyttyävä samanaikaisesti. Ammattimaisiksi sijoittajiksi ja hyväksyttäviksi

vastapuoliksi luokitellaan muun muassa pankit, vakuutusyhtiöt, sijoituspalvelu- ja rahastoyhtiöt sekä arvopaperipörssi. Lisäksi ammattimaisiksi sijoittajiksi luetaan myös esimerkiksi suuryritykset, Suomen valtio, kunnat, keskuspankit sekä yhteisösijoittajat. (Alhonsuo ym. 2009, 118.)

Ammattimaisen sijoittajan on käytävä aktiivisesti kauppaa arvopaperimarkkinoilla tai muilla sijoituskohteilla tai tunnettava arvopaperimarkkinat erityisen hyvin. Ammattimaisen sijoittajan sijoitustoiminnan on oltava suunnitelmallista ja usein myös volyymiltaan huomattavaa. (Karjalainen ym. 2005, 39–40.) Ammattimaisella asiakkaalla on riittävästi kokemusta ja asiantuntemusta itsenäisten sijoituspäätösten tekemiseen sekä niistä aiheutuvien riskien arviointiin. Ammattimainen sijoittaja ei kuulu Sijoittajien korvausrahaston suojan piiriin toisin kuin ei-ammattimainen sijoittaja. (Nousiainen & Sundberg 2009, 41.) Sijoittajien korvausrahasto turvaa ei-ammattimaisen sijoittajan saatavat, jos korvausrahastoon kuuluva sijoituspalvelua tarjoava yritys ei kykene maksamaan sijoittajan saamia sopimuksen edellyttämällä tavalla. Palveluntarjoajan maksukyvyttömyystilanteessa ei-ammattimaiselle sijoittajalle maksetaan 90 prosenttia hänen saamisistaan, maksimissaan kuitenkin 20 000 euroa. Asiakas vastaa kuitenkin omien sijoituspäätöstensä seurauksista eikä Korvausrahasto korvaa esimerkiksi vääristä sijoituspäätöksistä aiheutuvia tappioita. (Finanssialan Keskusliitto 2010b.)

Sijoittaja, joka toimii arvopaperimarkkinoilla vain satunnaisesti, ei ole ammattimainen sijoittaja. Asiakkaan luokittelussa ratkaisevaa ei ole sijoitettavan varallisuuden määrä vaan sijoittajan ammattitaito. Esimerkiksi sijoitettavan rahasumman ollessa suuri, mutta sijoittajan tietämyksen arvopaperimarkkinoista ollessa vähäinen, ei sijoittajaa voida pitää ammattimaisena sijoittajana vain suuren varallisuuden määrän vuoksi. Asiakas voi olla ammattimainen sijoittaja myös vain joidenkin tiettyjen sijoituskohteiden, kuten osakkeiden, osalta tuntematta kuitenkaan erityisen hyvin muita sijoituskohteita. (Karjalainen ym. 2005, 40–41.)

Selonottovelvollisuus

Ennen sijoitusneuvojen antamista pankin tai sijoituspalveluyrityksen on hankittava asiakkaasta riittävästi tiettyjä tietoja. Sijoitustoimintaa säätelevän arvopaperimarkkinalain mukaan arvopaperinvälittäjän, joka tarjoaa sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa, on hankittava riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta tilasta, kyseistä sijoituspalvelua tai arvopaperia koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista ennen sijoituspalvelun tarjoamista. Kun sijoitusneuvontaa tarjoava henkilö on selvittänyt asiakkaalta edellä mainitut tiedot, on hänen sen jälkeen harkittava saamiensa vastausten perusteella, mitkä sijoituskohteet soveltuisivat kyseiselle asiakkaalle. Asiakkaan antamat tiedot helpottavat sijoitusneuvontaa tarjoavaa henkilöä antamaan asiakkaalle soveltuvia yksilöityjä sijoitussuosituksia. (Wuolijoki 2009, 178–181.)

Tietojen hankkiminen on tarpeellista, jotta palveluntarjoaja voi varmistua siitä, että asiakas pystyy kantamaan taloudellisesti sijoitustavoitteiden mukaiset sijoitusriskit ja että asiakkaalla on riittävä sijoituskokemus ja -tietämys, jotta hän ymmärtäisi asiaankuuluvat sijoitusriskit (Kontkanen 2008, 125; Nousiainen & Sundberg 2009, 91). Arvopaperinvälittäjällä on velvollisuus tuntea ja tunnistaa asiakas, minkä vuoksi asiakkaan tietojen hankkimisen tärkeys vain korostuu. Tietojen hankinta on äärimmäisen tärkeää varsinkin tilanteessa, jossa arvopaperinvälittäjä hoitaa asiakkaansa sijoitusvarallisuutta itsenäisesti. (Karjalainen ym. 2005, 213.)

Selonottovelvollisuuksiin vaikuttaa asiakkaan luokittelu joko ammattimaiseksi tai ei-ammattimaiseksi. Asiakkaan ollessa ammattimainen sijoittaja pankin tai sijoituspalveluyrityksen selonottovelvollisuus on suppeampi ja rajoittuu vain sijoitustavoitteen selvittämiseen. (Wuolijoki 2009, 178–179.)

Tiedonantovelvollisuus

Tiedonannolla tarkoitetaan niin sanottua standardisoitua informaatiota, joka voidaan antaa samalla tavalla muodostettuna tai samanlaisena kaikille niille asiakkaille, jotka tarvitsevat tietoa (Wuolijoki 2009, 30). Arvopaperimarkkinalain

mukaan sijoituspalvelua ja oheispalvelua ei saa markkinoida totuudenvastaisesti tai harhaanjohtavasti. Markkinoinnista on aina käytävä ilmi sen kaupallinen tarkoitus. Markkinointiin sisältyvien tietojen on myös oltava johdonmukaisia palveluntarjoajan asiakkaille annettavien tietojen kanssa. (Nousiainen & Sundberg 2009, 64.)



Kuvio 1. Pyramidikuvio (Wuolijoki 2009, 149).

Kuten yllä olevasta pyramidikuvioista on nähtävissä, Euroopan unionin sääntelemät tiedonantovelvoitteet voidaan jakaa kronologisesti kolmeen eri ryhmään. Kuviota luetaan ylhäältä alaspäin. Palveluntarjoajan tiedonantovelvoitteet lisääntyvät pyramidissa alaspäin mentäessä niin, että markkinointivaiheessa asiakkaalle ei tarvitse antaa yhtä yksityiskohtaisia tietoja kuin sopimuksen tekemisen yhteydessä. (Wuolijoki 2009, 149–151.)

Ei-ammattimaiselle asiakkaalle tarkoitetut tiedot sijoituspalvelusta tai sen kohteena olevista arvopapereista on annettava asiakkaalle pysyvällä tavalla. Tiedot on annettava asiakkaalle niin, että ne osoitetaan asiakkaalle henkilökohtaisesti joko kirjallisesti tai jollain muulla tavalla niin, että asiakas voi säilyttää tai tallentaa ne muuttumattomina. Pankin tai sijoituspalveluyrityksen on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle tietoja muun muassa itse palveluntarjoajasta ja sen tarjoamista palveluista, rahoitusvälineistä ja niiden

riskeistä, asiakasvarojen säilyttämisestä sekä kuluista ja palkkioista. (Nousiainen & Sundberg 2009, 66–70.) Arvopaperimarkkinalain mukaan asiakkaalla on oltava riittävän kattavasti tietoa päätöksentekoa varten. Tiedonantovelvollisuus ei kuitenkaan koske välittäjää, jos asiakas on luokiteltu ammattimaiseksi sijoittajaksi, koska yleisesti ottaen oletetaan, että tällainen sijoittaja tuntee ennestään eri sijoituspalvelut, -kohteet ja arvopaperit. Arvopaperinvälittäjällä on siten ei-ammattimaista sijoittajaa kohtaan niin sanottu positiivinen tiedonantovelvollisuus sekä itse sijoituspalveluun että sen kohteena oleviin arvopapereihin liittyen. Välittäjällä on tiedonantovelvollisuus niin asiakassuhdetta perustettaessa kuin myös sen aikanakin. (Karjalainen ym. 2005, 223.)

Arvopaperinvälittäjällä on velvollisuus varoittaa asiakasta, jos hänen sijoitussuunnitelmiansa kohteena olevaan arvopaperiin tai sen liikkeeseenlaskijaan liittyy joitakin erityisiä riskejä. Välittäjän on myös kerrottava asiakkaalle yleiseen tietoon tulleista asioista, jotka todennäköisesti tulevat vaikuttamaan merkittävästi arvopaperin arvoon, jos asiakas ei niistä ole tietoinen. (Karjalainen ym. 2005, 225.)

2.2 Piensijoittajan näkökulma

Sijoitusneuvontatilanteet voivat olla sijoittajille hankalia tilanteita riippumatta siitä, kuinka kokenut sijoittaja on. Monesti sijoittaja ei välttämättä tiedä, mihin kannattaisi milläkin hetkellä sijoittaa, jolloin sijoituspalveluyritys antaa mielellään sijoitusneuvontaa. Ei-ammattimaiset sijoittajat ovat sekä laajimman sijoittajansuojan että Sijoittajien korvausrahaston suojan piirissä. Lisäksi ei-ammattimaiset asiakkaat saavat hyväkseen palveluntarjoajille säädetyt tiedonanto-, selonotto- ja muut menettelytavat laajemmin kuin ammattimaiset sijoittajat tai hyväksyttävät vastapuolet. (Nousiainen & Sundberg 2009, 41.) Jos asiakas on luokiteltu ammattimaiseksi asiakkaaksi palveluntarjoajan puolesta, asiakkaalla on velvollisuus pyytää ei-ammattimaisen asiakkaan kohtelua, jos hän kokee, ettei hänellä ole riittävästi kokemusta ja asiantuntemusta hallita palveluun tai liiketoimeen liittyviä riskejä (Alhonsuo ym. 2009, 118).

”Sijoittaminen on aina riskialtista toimintaa eikä ammattitaitoisinkaan neuvonantaja tietenkään kykene varmuudella sanomaan, miten eri sijoitusinstrumenttien arvot tulevat kehittymään.” (Wuolijoki 2009, 160.)

MiFID piensijoittajan näkökulmasta

MiFID vaikuttaa asiakkaan ja sijoituspalveluja tarjoavan yrityksen suhteeseen siten, että yksityiskohtaisempien selonottovelvollisuussääntöjen avulla pyritään varmistumaan siitä, että asiakkaalle tarjotaan juuri hänelle sopivia palveluita tai tuotteita. Jos asiakas haluaa sijoittaa muihin sijoituskohteisiin kuin rahoitusvälineisiin, esimerkiksi henkivakuutukseen, sijoitusasuntoon tai metsään, eivät MiFID ja sen sijoittajansuojasäännökset koske näitä sijoituskohteita. MiFID ei myöskään koske talletussuojan piirissä olevia pankkitalletuksia. (Finanssialan Keskusliitto 2010b.)

Asiakkaalla ei välttämättä ole sama asiakasluokitus kaikissa pankeissa tai sijoituspalveluyrityksissä, sillä jokainen palveluntarjoaja arvioi luokituksen asiakkaan antamien tietojen perusteella. Asiakasluokitukseen vaikuttavat myös palvelut, joita asiakas käyttää. Tämän vuoksi asiakkaalla voi olla myös toisessa EU-maassa eri asiakasluokitus kuin esimerkiksi kotimaassaan. Asiakkaan luokittelukriteerit ovat samat kaikissa EU-maissa. (Finanssialan Keskusliitto 2010b.)

Sijoitusstrategia

Sijoittaja tekee sijoitusratkaisunsa yleensä jonkin sijoitusstrategian mukaisesti (Pörssisäätiö 2008). Sijoitusstrategiaa suunnitellessaan asiakkaan kannattaa ottaa huomioon omat säännölliset taloudelliset sitoumuksensa. Taloudellisilla sitoumuksilla tarkoitetaan asiakkaan velkoja tai muita merkittäviä kassavirrantarpeita, esimerkiksi vuotuista kohtalaisen suurta vapaaehtoista eläkevakuutusmaksua. (Wuolijoki 2009, 179.) Useimmiten aloittelevalle sijoittajalle sopii parhaiten passiivinen sijoitusstrategia, jossa kauppvoja tehdään vain silloin tällöin. Ammattisijoittaja seuraa markkinoita tarkasti ja sijoittaa monesti aktiivisen sijoitusstrategian mukaisesti, jolloin kaupat tapahtuvat nopeasti yritysten hyvien tulosuutisten jälkeen. (SVnet 2008.)

Sijoitusstrategiana voi olla myös lyhytaikainen tai pitkäaikainen sijoittaminen. Esimerkiksi yhdelle vuodelle suunnitellussa sijoitusstrategiassa täytyy ottaa huomioon täysin erilaisia asioita kuin 15 vuodelle tehdyssä sijoitusstrategiassa. Lyhyen aikavälin sijoitusstrategia vaatii markkinoiden tarkkaa seuraamista sekä nopeaa reagointia, kun taas pitkän aikavälin sijoitusstrategiassa voi ottaa hieman rauhallisemmin eikä tarvitse kovinkaan paljon välittää talouden taantumista ja nousuista. (Rahatiето 2010.)

Niin sanottu holdaus on myös tunnettu sijoitusstrategia. Holdaus-termi muodostuu englannin kielen sanasta hold, joka tarkoittaa pitämistä tai säilyttämistä. Holdaus tarkoittaa, että osakkeet valitaan itse, harkitusti ja pitkäksi ajaksi. Suomalaisista piensijoittajista suurin osa on niin sanottuja holdareita, joita kiinnostaa usein enemmän itse yhtiö kuin sen osakkeen arvo. Koska holdauksessa sijoitusaika on pitkä, sijoittajan ei tarvitse murehtia suhdannevaihteluista. (Broström 2011, 14.) Sijoitusstrategiana voi olla myös eettinen eli vastuullinen sijoittaminen, jolla tarkoitetaan sijoittamista yrityksiin, joita johdetaan vastuullisesti. Kyseiset yritykset voidaan luokitella hyviksi sekä sosiaalisilla että ympäristökriteereillä mitattuna. (Pörssisäätiö 2008.)

Riskinsietokyky

Riskin käsitteeseen kuuluu tulevaisuudessa ilmenevän haitan mahdollisuus ja epävarmuus. Lisäksi kaikkia asiaan vaikuttavia tekijöitä ei millään voida aina ottaa huomioon eikä riskinoton seurauksia etukäteen täysin ennustaa. Asiaan liittyy sitä enemmän epävarmuutta, mitä voimakkaammin inhimilliset tekijät vaikuttavat riskin muodostumiseen. Sijoitusriskillä tarkoitetaan epävarmuutta tulevasta tuotosta. Sijoitus on sitä riskipitoisempi, mitä enemmän epävarmuutta sen tuottoon liittyy. Jos tavoitellaan suurta tuottoa, on myös siedettävä suurta riskiä eli tuoton vaihtelevuutta. Sijoitus voi olla riskitön vain siinä tapauksessa, jos sijoituksen tuotto on aiotulta sijoitusajalta etukäteen tiedossa. (Alhonsuo ym. 2009, 40.)

Yksi parhaimmista keinoista pienentää riskiä on sijoitussalkun hajauttaminen. Sijoittajan sijoittaessa erilaisiin sijoitusinstrumentteihin, jotka eivät ole suhteessa

toisiinsa, riski pienenee merkittävästi. Hajauttamisen tärkeys tulee selkeästi ilmi seuraavassa esimerkissä: Jos sijoittaja on ostanut salkkuunsa vain yhden yhtiön osakkeita, vähentää ostetun osakkeen 50 prosentin arvonalennus osakkeiden kokonaisarvoa saman verran eli 50 prosenttia. Jos sijoitussalkku puolestaan sisältää kymmenen eri yhtiön osakkeita samassa suhteessa, yhden osakkeen arvon laskiessa 50 prosenttia sijoitussalkun kokonaisarvo väheneekin vain viidellä prosentilla. (Faerber 2008, 47.)

Riskinsietokyky on yksi sijoitusmarkkinoiden tärkeimmistä, mutta samalla vaikeimmista asioista. Käytännössä sijoittajan riskinsietokyky mitataan parhaiten vasta silloin, kun sijoituskohteen arvo laskee voimakkaasti. Sijoittajan kannattaakin miettiä etukäteen, mikä on suurin mahdollinen tappio, jonka hän on valmis sietämään. (Puttonen & Repo 2003, 23–24.)

Fivan ohjeita sijoitusneuvontatilanteisiin

Seuraavaksi käydään läpi Finanssivalvonnan antamia ohjeita sijoittajalle sijoitusneuvontapalveluiden varalle. Sijoittajan tulisi pyytää kaikki sijoitusneuvot kirjallisina, jotta hänellä on mahdollisuus tarvittaessa pohtia sijoitusasioitaan rauhassa myöhemmin. Monet eivät halua tehdä päätöksiä välittömästi sijoitusneuvontatilanteessa vaan haluavat hieman ylimääräistä aikaa päätöksentekoa varten. Sijoittajan olisi hyvä vertailla neuvontapalveluiden tarjoajia ja tuotteita. Jos monet sijoituspalveluja tarjoavat yritykset antavat samansuuntaisia neuvoja, he saattavat olla oikeassa, ja sijoitusehdotus on todennäköisesti hyvä. Lisäksi Finanssivalvonta ohjeistaa, että sijoittajan olisi hyvä selvittää neuvontapalveluiden hinnat ja palkkiorakenteet ja se, saako neuvoja suosittelemistaan tuotteistaan palkkiota. (Alhonsuo ym. 2009, 171.)

Sijoittajan tulisi myös muistaa, että sijoitusneuvojen antamat neuvontapalvelut eivät välttämättä aina ole puolueettomia. Sijoitusneuvojat saattavat joskus vakuutella, että heidän oman yrityksen tarjoamat tuotteet ovat juuri niitä, joihin kannattaa sijoittaa, vaikka todellisuudessa näin ei välttämättä olisikaan. Tämä ei kuitenkaan ole hyvän sijoitusneuvontatavan mukaista. Sijoittajan onkin ensiarvoisen tärkeää pitää mielessä, että sijoittaja itse vastaa aina tekemistään

päätöksistä ja niiden seurauksista. Ei kannata sijoittaa, jos ei ymmärrä, mihin on sijoittamassa. (Alhonsuo ym. 2009, 171.)

Sijoitusten verotus

Sijoitustoiminnasta saatavat tuotot luokitellaan pääomatuloiksi, joita ovat muun muassa myyntivoitot, vuokratulot, sijoitusrahastojen ja säästöhenkivakuutusten tuotot, tietyt korkotulot sekä osa yritys- ja maataloustuloista. Vuoden 2010 verotuksessa pääomaverokanta oli 28 prosenttia. (Pörssisäätiö 2010.) Periaatteessa ainoastaan vapaaehtoisille eläkevakuutuksille myönnetty verovähennyskelpoisuus poikkeaa pääomatulojen neutraalista verotuksesta. Vuoden 2004 verouudistuksessa eläkevakuutusten maksujen verovähennyskelpoisuutta rajoitettiin niin, että vakuutusmaksujen verovähennyskelpoisuus siirrettiin ansiotuloverotuksesta pääomatuloverotukseen. (Kallunki ym. 2007, 48.)

Myös lähdevero on tällä hetkellä 28 prosenttia ja sen alaisia korkotuloja ovat talletustilien korot, joukkovelkakirjalainojen korot ja indeksilainojen tuotot. Joukkolainan kaupan yhteydessä saadut korkohyvitykset verotetaan tosin pääomatulona. Lähdeveronalaisen korkotulon maksava pankki perii lähdeveron sijoittajalta koron maksun yhteydessä. Pörssiyhtiön osakkeenomistajilleen maksama osinko on vain osittain verotettavaa pääomatulona, sillä 30 prosenttia osinkotuloista on verovapaata ja 70 prosenttia verotetaan 28 prosentin pääomaveron mukaisesti. (Kallunki ym. 2007, 48–49.)

3 SIOITTAMINEN SUOMESSA

Sijoittaminen on yleistynyt vuosien saatossa, vaikkakin se on nykyään vaikeampaa ja monimuotoisempaa kuin 15 vuotta sitten. Aikaisemmin oli lähinnä vain pankkitilejä ja valtion obligatioita, minkä vuoksi sijoittaminen oli helpompaa, koska vaihtoehtoja oli vähemmän. Lisäksi arvopaperipörssit ovat nykyään tunnetumpia sijoittajien keskuudessa kuin ennen. Tänä päivänä sijoituskohdevaihtoehdot ovat monipuolistuneet runsaasti. Sijoitusinstrumenttien määrälliseen kasvuun ovat vaikuttaneet muun muassa ihmisten varallisuuden kasvu, pelko lakisääteisen eläketurvan riittämättömyydestä, euron käyttöönotto ja sijoitusrahastojen kasvu. Myös mahdollisuus sijoittaa miltei rajattomasti ulkomaisille markkinoille ilman kansallisia rajoituksia on varmasti edesauttanut sijoitustoiminnan yleistymistä. (Anderson & Tuhkanen 2004, 219.)

Kirjassa Järki ja tunteet osakemarkkinoilla (Marttila 2001, 10) todetaan osakekaupan ja sijoittamisen olevan inhimillistä ihmisten välistä kanssakäymistä, jossa tunteet vaikuttavat sijoittajien käyttäytymiseen yhtälailla kuin järkikin. Poikkeusoloissa, kuten esimerkiksi jonkin luonnonkatastrofin sattuessa, tunteen ja tunnelman merkitys korostuu. Odottamattoman ja suuren katastrofin sattuessa sijoittajien ylireagointi on aivan normaalia ja osa ihmisluontoa. Huonot uutiset saavat sijoittajat paniikkiin ja pelkäämään omaisuutensa puolesta. Suuret tunteet ovat kyseessä myös päinvastaisessa tilanteessa silloin, kun kurssit ovat nousussa. Järki ja tunteet ohjaavat ihmisten käyttäytymistä joka puolella maailmaa, niin arkielämässä kuin sijoitustoiminnassakin.

Sijoittajia on erilaisia ja heidän tuotto-odotuksensa vaihtelevat. Jotkut sijoittajat haluavat sijoituksensa arvon nousevan monta vuotta ennen sen myymistä, kun taas toiset sijoittajat käyvät kauppaa arvopapereillaan jopa päivittäin. Markkinoita kutsutaan tehokkaiksi markkinoiksi silloin, kun sijoittaja pystyy myymään arvopapereitaan sillä hetkellä, kun hän niin haluaa. (Virtanen 2010, 68.) Näin ei tietenkään aina ole, ja joskus esimerkiksi tietyn yrityksen osakkeet eivät mene kaupaksi silloin, kun sijoittaja niitä haluaisi myydä.

Yksityissijoittajat

Sijoittajat voidaan jakaa kahteen pääryhmään, jotka ovat yksityissijoittajat ja institutionaaliset sijoittajat. Institutionaaliset sijoittajat voidaan jakaa vielä kotimaisiin instituutioihin ja kansainvälisiin sijoittajiin. (Virtanen 2010, 68–69.) Yksityishenkilöille tuli Suomessa mahdollisuus sijoittaa laajasti eri sijoituskohteisiin vasta 1980-luvun puolivälissä. Siihen asti talletusten korot määriteltiin hallinnollisin perustein. Koska tuohon aikaan kotimaisten osakkeiden tarjonta oli melko suppeaa, osakesijoittamisen mahdollisuuksia ei juuri ollut. Kun Suomessa otettiin käyttöön markkinakorot ja muokattiin muun muassa arvopaperimarkkinalakia ja sijoitusrahastolakia, alkoi suomalaisten yksityishenkilöiden sijoitustoiminta vastata muiden länsimaiden sijoitustoimintaa. (Kontkanen 2008, 100.) Vuosien saatossa yksityissijoittamisesta on tullut Suomessa yhä yleisempää ja Suomen Pörssisäätiön tekemän tutkimuksen mukaan joka toisella suomalaisella kotitaloudella oli sijoituksia arvopapereissa vuonna 2009. Joka neljäs suomalainen kotitalous oli sijoittanut pörssiosakkeisiin. Suomalaisten yksityissijoittajien suosituimmat osakkeet vuonna 2009 olivat Nokia, TeliaSonera, Nordea ja Elisa. (Virtanen 2010, 68–69.)

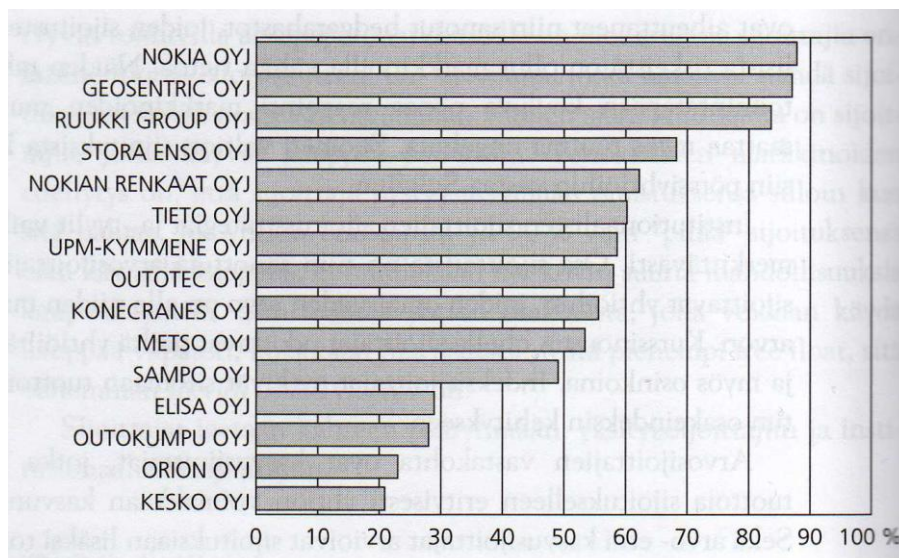
Kotimaiset institutionaaliset sijoittajat

Työeläkevakuutusyhtiöt, kuten Ilmarinen ja Varma, ovat yleisesti ottaen merkittävimpiä kotimaisia institutionaalisia sijoittajia. Myös muun muassa Valtion eläkerahasto, Kuntien eläkevakuutus, Kulttuurirahasto sekä muut vakuutusyhtiöt ja pankit ovat suuria institutionaalisia sijoittajia. Niiden sijoitusstrategiat vaihtelevat: Jotkut ovat niin sanottuja arvosijoittajia, eli sijoittavat yhtiöihin, joiden markkina-asema on alhaisempi niiden omaisuuden arvoon nähden. Arvosijoittajat odottavat näiltä yhtiöiltä tuottoa kurssinoususta ja osingoista. Kasvusijoittajien tuotto-odotukset puolestaan nojautuvat yhtiön kasvuun, esimerkiksi yhtiön osakkeen arvonnousun avulla. (Virtanen 2010, 69.)

Kansainväliset sijoittajat

Vuoden 2009 lopussa ulkomaalaiset sijoittajat omistivat Helsingin pörssissä noteeratuista osakkeista melkein puolet (48,7 %). Ulkomaalaiset sijoittajat ovat vain harvoin kiinnostuneita yhtiön hallinnosta ja tämän vuoksi he harvoin käyttävät äänioikeuttaan yhtiökokouksissa. Institutionaalisia sijoittajia sijoitustoiminnassa auttavat heidän omat analyytikkonsa, jotka seuraavat tiettyjä yhtiöitä jatkuvasti ja antavat suosituksia siitä, mitä osakkeita kannattaisi ostaa, pitää tai myydä. (Virtanen 2010, 70–73.)

Alla olevasta kuviosta on hyvin havaittavissa, että suomalaiset suuret yhtiöt ovat vahvasti ulkomaisessa omistuksessa:



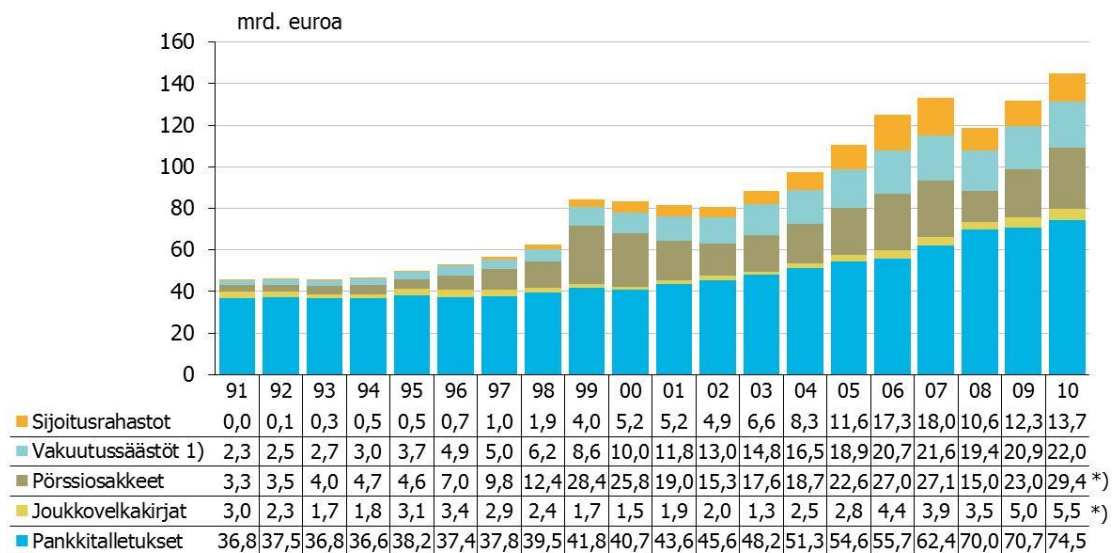
Kuvio 2. Suomalaisyhtiöiden ulkomainen omistus vuonna 2009 (Virtanen 2010, 70).

3.1 Keskeisimmät sijoitusinstrumentit

Sijoitusinstrumentit voidaan jakaa monella eri tavalla. Monesti sijoitusinstrumentit jaetaan vieraan pääoman instrumentteihin eli velkakirjoihin ja oman pääoman instrumentteihin eli osakkeisiin ja johdannaisinstrumentteihin. Tämän luokittelun etuna on se, että näiden instrumenttien arvonmäärittelyyn voidaan käyttää samoja tapoja. Sijoituskohteet jaetaan joskus myös maturiteetin eli voimassaoloajan mukaan pääomamarkkinainstrumentteihin ja

rahamarkkinainstrumentteihin. Pääomamarkkinainstrumenttien voimassaoloaika on pidempi kuin yksi vuosi ja rahanmarkkinainstrumenttien alle vuoden. (Nikkinen ym. 2002, 11.)

Alla olevalla pylväsdiagrammilla on kuvattu kotitalouksien rahoitusvaroja vuoteen 2010 asti. Kuviosta on havaittavissa, että kotitalouksien pankkitalletusten määrä on edelleen korkealla tasolla. Vuonna 2010 yli 70 prosenttia kotitalouksien rahavaroista oli talletuksina. Joukkovelkakirjojen osuus on lähes kaksinkertaistunut vuosien 1991–2010 aikana, kun taas pörssiosakkeiden osuus on pysynyt lähes samana vuodesta 1999 lähtien. Yhteenvedona voisi sanoa, että tänä päivänä kotitalouksien rahavarat on hajautettu paremmin kuin ennen.



1) Vakuutussäästöihin on tässä laskettu yksityishenkilöiden ottamat säästöhenkivakuutukset ja yksilölliset eläkevakuutukset

*) arvio

Kuvio 3. Kotitalouksien rahoitusvarat (Finanssialan Keskusliitto 2011a).

Talletukset

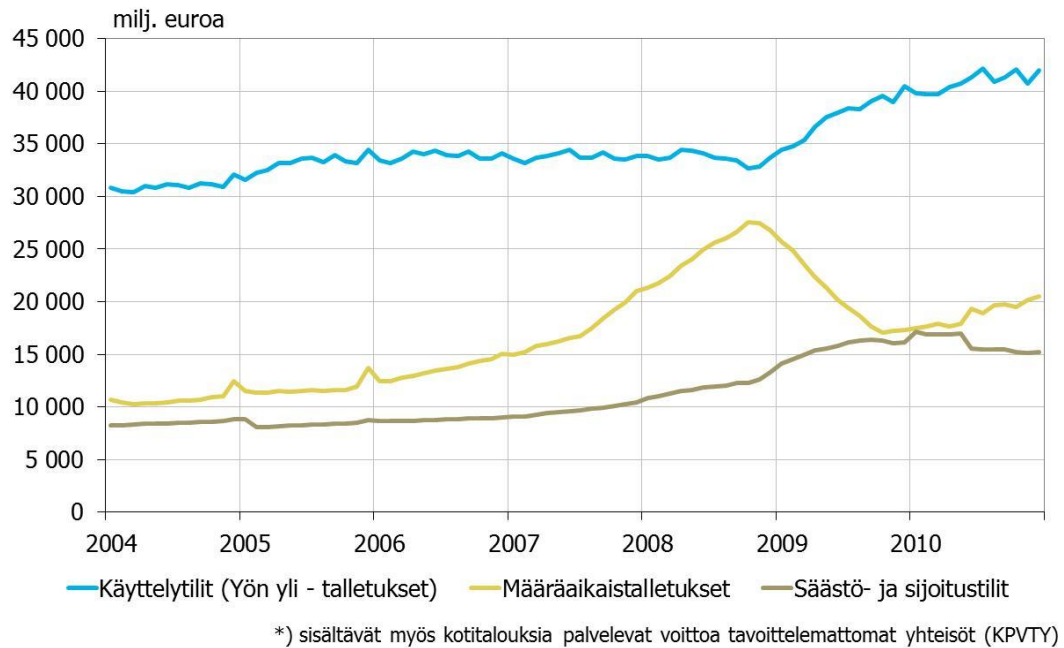
“Pankkitalletus on lyhytaikainen sijoitus, jossa sijoittaja lainaa rahansa pankille.” (Anderson & Tuhkanen 2004, 167.)

Talletuksista saatava tuotto on niille maksettu talletuskorko. Pankit eivät yleensä peri talletusten tekemisestä kuluja. Asiakas voi tosin joutua

maksamaan palkkioita tai menettämään osan tuotosta, jos hän nostaa talletuksia sopimusehdoista poiketen. Pankeilla on erilaisia käyttö-, säästö-, sijoitus- ja määräaikaistilejä, joita ne tarjoavat lyhytaikaisesta sijoittamisesta kiinnostuneille asiakkaille. Monesti edellä mainittujen tilien erot koskevat nosto-oikeutta, koron suuruutta ja sen määrittelyä. Säästö- ja sijoitustileille maksettava talletuskorko on yleensä käyttötilien korkoa hieman suurempi ja se on porrastettu talletussumman mukaan. Määräaikaistilien talletuskorko on yleensä kiinteä ja se noudattaa senhetkisiä markkinakorkoja. (Anderson & Tuhkanen 2004, 79, 167.)

Monesti sanotaan, että pankkitalletukset ovat riskittömiä tuotteita. Näin voidaan sanoa, koska tallettaja saa sijoittamansa pääoman helposti pankilta takaisin, varsinkin talletussuojan piirissä olevista talletuksista. (Kontkanen 2008, 101.) Talletussuojalla tarkoitetaan sitä, että pankin maksukyvyttömyystilanteessa tallettajien tileillä olevat varat korvataan Talletussuojarahastosta 50 000 euroon asti. Talletussuojarahastoon kuuluvat kaikki Suomessa toimiluvan saaneet pankit. Korvauksen enimmäismäärä ei ole tilikohtainen. Vaikka asiakkaan varallisuus olisi pankissa merkittävän suuri tai asiakkaalla olisi montakin tiliä samassa pankissa, talletukset korvataan vain 50 000 euroon asti. Jos tallettajalla on talletuksia useammassa eri pankeissa, saa hän jokaisesta pankista talletussuojaa varoilleen 50 000 euroon asti. (Nousiainen & Sundberg 2009, 99.)

Seuraavalla sivulla olevalla kuviolla on kuvattu, miten kotitalouksien ja voittoa tavoittelemattomien yhteisöjen talletukset ovat jakaantuneet vuosina 2004–2010. Kuviosta on havaittavissa, että ihmiset pitävät edelleen selvästi eniten varoja matalakorkoisilla käyttelytileillä. Vuonna 2010 hieman korkeakorkoisimmilla määräaikaistileillä oli noin neljännes kotitalouksien euromääräisistä talletuksista.



Kuvio 4. Kotitalouksien euromääräiset talletukset tilityypeittäin (Finanssialan Keskusliitto 2011b).

Sijoitusrahastot

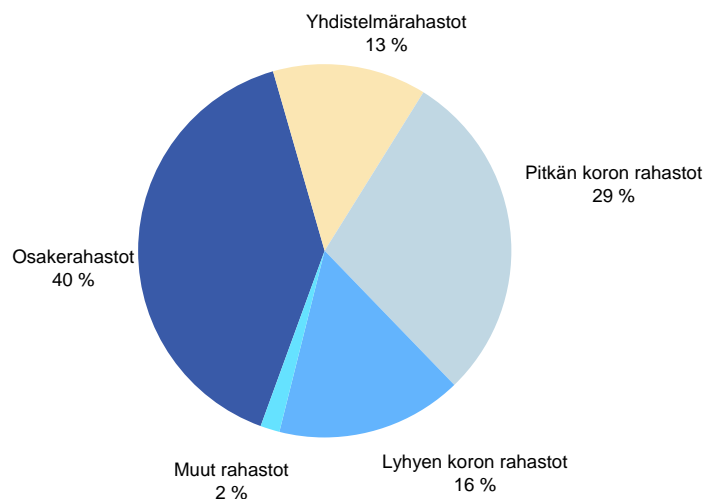
Viime vuosien aikana rahastosijoittajien määrä on moninkertaistunut. Sijoitusrahaston toimintaperiaatteena on, että sitä hoitava rahoitusyhtiö kerää sijoittajien varoja yhteen, jotka se sijoittaa useisiin eri arvopapereihin. (Alhonsuo ym. 2009, 159.) Nämä kohteet muodostavat sijoitusrahaston sijoitussalkun. Pankkien ohella myös monet koti- ja ulkomaiset rahastoyhtiöt myyvät sijoitusrahasto-osuuksia Suomessa. Edellä mainituilla tahoilla on tarjolla runsaasti erilaisia sijoitusrahastoja, joissa tuotto-odotukset riskeineen ja sijoituskohteiden tyypit vaihtelevat. (Niskanen & Niskanen 2007, 184.) Rahastoyhtiöt perivät yleensä merkintäpalkkion, kun sijoitusrahasto-osuuksia ostetaan, ja lunastuspalkkion, kun sijoitusrahasto-osuuksia myydään. Näiden kuluja lisäksi rahastoyhtiöt perivät hallinnointi- ja säilytyspalkkion, joiden suuruus riippuu tapauskohtaisesti rahastosta. (Kontkanen 2008, 115; Nousiainen & Sundberg 2009, 85.)

Sijoitusrahastot voidaan jakaa sijoituspolitiikkansa mukaisesti osake-, korko- ja yhdistelmärahastoiksi. Osakerahastot sijoittavat nimensä mukaisesti joko koti-

tai ulkomaisiin osakkeisiin. Osakerahastot voivat sijoittaa esimerkiksi Eurooppaan, Aasiaan, Yhdysvaltoihin tai koko maailmaan. Korkorahastot puolestaan sijoittavat korkoa tuottaviin rahoitusvälineisiin, joita ovat muun muassa valtion obligaatiot ja yritysten lainat. (Mäkelä 2011, 33.) Korkorahastot voidaan luokitella sijoituskohteina olevien korkoinstrumenttien laina-ajan pituuden mukaisesti lyhyen koron, keskipitkän koron ja pitkän koron rahastoihin. Yhdistelmärahastot vuorostaan sijoittavat sekä osakkeisiin että korkoa tuottaviin kohteisiin, joita ovat muun muassa joukkovelkakirjalainat. Yhdistelmärahastojen riski ja tuotto-odotus vaihtelevat sen mukaisesti, millaiset painotukset osakkeilla ja joukkolainoilla on rahastossa. (Nousiainen & Sundberg 2009, 84–85.)

Sijoitusrahastossa osakkeiden osuus voi olla esimerkiksi 20, 40, 60 tai 80 prosenttia (Mäkelä 2011, 33). Yleensä joukkolainapainoisissa yhdistelmärahastoissa on matalampi riski ja tuotto-odotus kuin osakepainoisissa yhdistelmärahastoissa (Nousiainen & Sundberg 2009, 85).

Rahastopääoman jakautuminen Suomessa 31.1.2011



Kuvio 5. Erityyppisten rahastojen suosio Suomessa (Finanssialan Keskusliitto 2011c).

Sijoitusrahasto jakaantuu rahasto-osuuksiin, jotka voivat olla joko tuotto- tai kasvuosuuksia. Tuotto-osuudelle maksetaan vuosittainen tuotto, joka on säännöissä ennalta määritetty. Kasvuosuudelle puolestaan vuosittainen tuotto lisätään rahaston varoihin eli pääomitetaan osuuksille. Kasvuosuuksien mahdollinen tuotto realisoituu sijoittajalle vasta, kun hän luopuu osuuksistaan. (Nousiainen & Sundberg 2009, 84.) Sijoittaessa kasvuosuuksiin pääomatuloista maksettava 28 prosentin lähdevero maksetaan vain kerran eli silloin, kun rahasto-osuuksista luovutaan. Tuotto-osuuksiin sijoittaessaan sijoittaja saa pääomatuloa vuosittain, joten hänen on maksettava lähdeveroakin joka vuosi.

Sijoittajan kannalta olisi järkevää, jos sijoitusrahaston taustalla olisi jokin luotettava taho, esimerkiksi jokin korkealle luokiteltu pankki. Suuri pankki on yleensä paljon luotettavampi kuin jokin pieni pankkiiriliike tai ryhmä yksityishenkilöitä. (Anderson & Tuhkanen 2004, 290.)

Toisaalta sijoitusrahastoista voidaan löytää viisi hyvää syytä, miksi niihin sijoittaminen on kannattavaa. Ensimmäinen syy on hajauttaminen, sillä rahastoihin sijoittaessaan voi sijoittaa helposti joko osakkeisiin tai joukkovelkakirjalainoihin, joten hajautus onnistuu lähes automaattisesti. Toinen syy on sijoitusrahastoiden ammattimainen johto, joka seuraa markkinoita ja tekee päätökset rahaston sijoituskohteista. (Petillo 2009.) Tämän vuoksi sijoittajan ei itse tarvitse seurata arvopaperimarkkinoiden tapahtumia, koska rahastoyhtiöiden ammattilaiset tekevät sen hänen puolestaan. Täten sijoittaja pystyy säästämään runsaasti aikaa. (Kontkanen 2008, 114.)

Sijoitusrahastojen kolmas etu on niiden selkeys, koska sijoittajan on helppo tietää, mihin rahasto on keskittynyt tai mitä se on ostanut viime aikoina. Lisäksi sijoitusrahastot tekevät selkeitä ja tunteettomia päätöksiä, mikä tekee rahastoista varsin tehokkaita. Rahastosijoittamisen etuna on myös sen helppous ja likvidiys. (Petillo 2009.) Sijoittaja voi halutessaan vaihtaa rahaksi koko sijoituksensa tai osan siitä. Jos sijoittaja haluaa luopua rahasto-osuudestaan, rahastoyhtiö lunastaa osuuden senhetkiseen käypään arvoon ja sijoittaja saa rahat pankkitililleen yleensä seuraavana päivänä. (Alhonsuo ym. 2009, 159.)

Osakkeet

Osake on osuus yhtiön omaan pääomaan ja se oikeuttaa saamaan yhtiön jakamaa osinkoa. Lisäksi se etuoikeuttaa yhtiön mahdollisessa osakeannissa uusien osakkeiden merkintään. Osakkeenomistajalla on oikeus osallistua yhtiökokoukseen ja äänestää siellä. Yksi osake oikeuttaa yhteen ääneen kaikissa yhtiökokouksissa ellei yhtiöjärjestyksessä ole toisin määrätty. (Nousiainen & Sundberg 2009, 77.) Yhtiökokous on pörssiyhtiön ylin päättävä elin, jossa osakkeenomistaja voi osallistua päätöksen tekoon (Koskinen 2011, 12).

Osakkeen ostaessaan sijoittaja ostaa samalla osan yrityksestä. Kun yrityksellä menee hyvin, osakkeenomistaja saa yleensä osan yrityksen voitosta osinkoina. Sijoittaja voi myös myydä osakkeensa hyvillä mielin, koska menestyvän yrityksen osakkeiden hinnat ovat korkealla. Tietenkin osakesijoittamisella on toinenkin ääripää. Jos yrityksellä menee heikosti, sijoittaja saattaa hävitä rahaa, sillä sijoitukselle saa huonosti tuottoa yrityksen maksaessa pientä osinkoa. Joskus huonosti menestyvä yritys voi jättää osingon maksamisen kokonaan. (Puttonen 2001, 15.) Kuten Anderson ja Tuhkanen (2004, 119) muistuttavat, yrityksillä ei ole missään tilanteessa minkäänlaisia velvoitteita maksaa tuottoja osakkeenomistajille.

Kun yritys ei menesty, sen osakekurssi laskee. Jos sijoittaja tässä vaiheessa haluaa myydä osakkeensa, hän saa niistä todennäköisesti pienemmän hinnan kuin mitä oli niistä maksanut. (Puttonen 2001, 15.)

Osakesijoittamiseen sisältyy aina riskejä, joita ovat muun muassa osakkeiden hinnanvaihteluun liittyvä riski eli osakeriski sekä kaupankäynnin laajuuteen liittyvä riski eli likviditeettiriski. Osakkeiden hinnanvaihteluun vaikuttaa markkinoiden yleinen kehitys ja yhtiön tulevaisuuden näkymät. Osakkeen arvo määräytyy aina sen mukaisesti, kuinka arvokkaaksi osakeyhtiö sillä hetkellä määritellään. Osakesijoittamiseen liittyy lisäksi yhtiön menestykseen liittyvä riski eli yritysrisi. Osakesijoituksiin liittyy aina myös mahdollisuus, että osakkeen liikkeellelaskija ajautuu konkurssiin, jolloin sijoittaja voi pahimmassa

tapauksessa menettää koko sen sijoitetun pääomansa, jonka hän on kyseiseen yritykseen sijoittanut. (Kontkanen 2008, 113; Nousiainen & Sundberg 2009, 78.)

“Osakesijoittamiseen sisältyy aina pääoman vaihtelun mahdollisuus. Lyhyellä aikavälillä sekä arvon nousu että arvonalasku saattavat olla hyvinkin suuria.” (Kontkanen 2008, 102.)

Osakesijoittaminen on pitkäaikaista sijoittamista, sillä pitkä aika pienentää tappioiden riskiä. Pitkäaikaista osakesijoittamista harrastettaessa osakemarkkinoilla tapahtuviin tappioihin suhtaudutaan kypsemmin ja ne hyväksytään paremmin. (Faerber 2008, 3–4.)

Vaikka osakesijoittaminen on aina riskisijoittamista, se on silti hyvin suosittua. Monesti sijoittajia kiehtoo nimenomaan suuri riski ja mahdollisuus saada suuret tuotot sijoituksistaan. Jokainen sijoittaja haluaisi sijoittaa varansa yritykseen, josta sijoitetut rahat saisi moninkertaisesti takaisin. Useimmiten sijoittaja myy osakkeensa kuitenkin joko liian aikaisin tai liian myöhään. (Anderson & Tuhkanen 2004, 147.) Osakkeenostotilanteessa ostaja luottaa, että kyseisen osakkeen arvo nousee tulevaisuudessa. Vastaavasti myyjän myydessä osakkeitaan hän toivoo, että hän olisi tehnyt hyvät kaupat ja osakkeen arvo laskisi tulevaisuudessa. (Thomsett 2009.)

Yleensä menestyvä yritys haluaa palkita osakkeenomistajiaan jakamalla heille osuuden yrityksen voitosta osinkoina, jonka suuruutta sijoittaja ei koskaan voi tietää tarkasti etukäteen. Yrityksen on kuitenkin aina ensin maksettava vieraan pääoman velvoitteet, minkä jälkeen selviää, kuinka paljon yritys pystyisi maksamaan osinkoa osakkeenomistajilleen. Tämän vuoksi osakkeenomistajille maksettava osinko vaihtelee yrityksen tuloksen muuttuessa. Myös yrityksen konkurssitilanteessa osakkeenomistajat saavat osuutensa vasta yrityksen maksettua lainansa pois. (Nikkinen ym. 2002, 12.)

Joukkovelkakirjalainat

Joukkovelkakirjalainat eli joukkolainat ovat usein yritysten, valtion, kuntien tai muiden yhteisöjen liikkeeseen laskemia arvopapereita. Joukkolainat ovat edellä

mainittujen tahojen vieraan pääoman instrumentteja, joten tällä tavoin ne voivat ottaa yleisöltä lainaa. (Kallunki ym. 2007, 20; Nousiainen & Sundberg 2009, 74.) Perinteisesti joukkovelkakirjalainoissa on kiinteä korko, ja joukkolainan liikkeeseenlaskijayrityksen maksukyvyttömyystilanteessa sijoittajilla, joilla on joukkovelkakirjalainoja, on etuoikeus omiin varoihinsa esimerkiksi osakkeenomistajiin nähden (Howells & Bain 2005, 309). Nykyään joukkolainat luokitellaan etuoikeusjärjestyksen mukaan seuraavanlaisesti: obligaatiolainat, joukkovelkakirjalainat, debentuurit ja pääomalainat (Kallunki ym. 2007, 99).

Joukkolainat ovat yleensä pitkäaikaisia sijoituksia, joiden maturiteetti, vuosien määrä, jonka kuluessa sijoittaja saa pääomansa takaisin joukkolainan liikkeeseenlaskijalta, voi vaihdella vuodesta jopa 20 vuoteen. Valtioiden ja suurten yhtiöiden liikkeeseenlaskemia joukkolainoja pidetään monesti suhteellisen turvallisina sijoituksina. (Howells & Bain 2005, 309.) Niiden tuotto on sidottu usein pitkiin markkinakorkoihin (Kontkanen 2008, 101).

Yksi tunnetuimmista joukkolainoista on pääomaturvatut indeksilainat. Pääomaturvatun joukkovelkakirjalainan ostaessaan sijoittaja saa lainan eräpäivänä vähintään sijoittamansa summan takaisin. (Kontkanen 2008, 112.) Niiden tuotto on sidottu joko osittain tai kokonaan jonkun viiteindeksin kehitykseen laina-ajan kuluessa. Indeksilainojen tuotto sidotaan useimmiten jonkin osakeindeksin kehitykseen. Joukkovelkakirjalainoihin liittyy myös joitakin riskejä, joista yksi on luottoriski. Se on riski siitä, pystyykö joukkolainan liikkeeseenlaskija maksamaan lainan takaisin lainaehtojen mukaisesti. (Nousiainen & Sundberg 2009, 74–75.) Pankki, joka on usein joukkolainan myynyt osapuoli, ei ole millään lailla vastuussa lainan takaisinmaksusta (Anderson & Tuhkanen 2004, 220).

Myös korkotason mahdollinen muutos voi vaikuttaa lainan arvoon. Tätä riskiä kutsutaan korkoriskiksi. Valuuttakurssiriski tulee ottaa huomioon vain euroalueen ulkopuolisissa valtioissa. Myyntitappioriski voi vaikuttaa silloin, jos joukkolaina myydään kesken laina-ajan. (Nousiainen & Sundberg 2009, 74–75.)

Johdannaiset

Johdannaiset ovat muista sijoitusinstrumenteista johdettuja sijoitussopimuksia, joiden arvo määräytyy jonkin toisen sijoitusinstrumentin arvon perusteella. Sijoituskohdetta, joka on johdannaisen taustalla, kutsutaan kohde-etuudeksi. Johdannaisen kohde-etuus voi olla muun muassa osake, valuutta, korko tai raaka-aine. Johdannaiskaupassa käydään kauppaa oikeuksilla ja velvollisuuksilla ostaa tai myydä kohde-etuutena olevia hyödykkeitä, missä ajankohta ja hinta ovat ennalta määrättyjä. Johdannaiset ovat riskienhallinnan työvälineitä, joita käytetään esimerkiksi valuutta- tai osakepositioiden suojaamisessa kurssilaskuja vastaan. Johdannaisia voidaan käyttää myös sijoituksen tuotto-odotuksen kasvattamiseksi. (Kallunki ym. 2007, 117.)

Johdannaissopimuksista yksinkertaisin on termiini, joka on sopimus tulevaisuudessa tapahtuvasta kaupasta, jonka hinta on ennalta sovittu. Esimerkiksi osaketermiinisopimus velvoittaa kaupan molempia osapuolia osakekauppoihin termiinisopimuksessa sovittuun hintaan. Termiinisopimuksella sijoitusinstrumenttiin liittyvä riski poistuu, koska kauppahinta on jo sovittu. Tämän vuoksi sijoittaja voi termiinisopimuksella myydä jonkin yrityksen osakkeet kuuden kuukauden kuluttua hintaan, joka on jo aikaisemmin määriteltä. (Nikkinen ym. 2002, 171.)

Futuuri on samankaltainen sijoitusinstrumentti kuin termiini. Niiden keskeisin ero on se, että futuurisopimuksen arvo lasketaan päivittäin, jolloin ostajan ja myyjän väliset rahavirrat liikkuvat joka päivä. Termiinisopimuksissa maksut selvitetään, kun sopimus päättyy. Futuureilla voidaan käydä kauppaa johdannaispörssissä, koska ne ovat standardisoituja eli vakioituja. (Nikkinen ym. 2002, 177; Kallunki ym. 2007, 120-121.)

Optio on sopimus, jonka ostajalla on oikeus ostaa tai myydä option kohde-etuus ennalta sovittuun ajankohtaan ja hintaan. Optiosopimus antaa option ostajalle mahdollisuuden toteuttaa optiosopimus eräpäivänä, siihen kuitenkaan velvoittamatta. Option ostajan tappio on maksimissaan preemion eli option ostohinnan suuruinen. (Nousiainen & Sundberg 2009, 82.) Optio velvoittaa vain

yksipuolisesti, sillä option myyjällä on velvollisuus tehdä kyseinen kauppa, jos ostaja näin haluaa (Kontkanen 2008, 228).

Warrantti puolestaan on arvopaperistettu johdannainen, jolla voidaan käydä kauppaa pörssissä. Ostowarrantilla on oikeus ostaa ja myyntiwarrantilla myydä kohde-etuus tiettyinä päivinä ja ajankohtana. Warrantti on optiotodistus, joka lasketaan liikkeelle optiolainan yhteydessä ja se oikeuttaa merkitsemään tietyn yhtiön osakkeita ennalta sovitun ajan kuluessa sopimusehtojen mukaisesti. Warranttien ja optioiden merkittävin ero on siinä, että sijoittaja voi käyttää warranttiin liittyvän merkintäoikeutensa vain silloin, kun yritys on laskenut liikkeelle uusia osakkeita kasvattaakseen omaa osakepääomaansa. Warrantti on myös huomattavasti kauemmin voimassa kuin osto-optio. (Kallunki ym. 2007, 120; Kontkanen 2008, 117.) Warrantteja on sekä eurooppalaisia että amerikkalaisia. Amerikkalainen warrantti voidaan toteuttaa milloin vain warrantin voimassaoloaikana, eurooppalainen vain sen päättymispäivänä. (Hansson 2009, 140.)

3.2 Sijoitussuunnitelman laatiminen

Sijoittamisessa vaikeinta ei ole sijoitussuunnitelman tekeminen tai itse sijoittaminen. Sijoittaja toimii suuren informaatiotulvan keskellä, jolloin sijoittajalle tärkeintä, ja samalla myös vaikeinta, on pystyä erottamaan oleellinen tieto epäolennaisesta. Rahoitusmarkkinoilla informaatio on kauppatavaraa ja sitä on niin paljon, ettei yksikään sijoittaja pysty seuraamaan läheskään kaikkea informaatiota. Onneksi eri asiantuntijat auttavat sijoittajaa vaikeissa tilanteissa. (Puttonen & Repo 2003, 16.)

Sijoitussuunnitelmassa esitettävät keskeisimmät asiat ovat sijoitustavoitteet, sijoitusaika, sijoituskohteet sekä sijoittamiseen liittyvät riskit. Sijoitussuunnitelmaa laadittaessa on hyvä muistaa, että sijoittaja oppii joko aikaisemmin tai myöhemmin, että markkinoiden liikkeitä on mahdotonta ennustaa. Asioista, jotka ovat täysin oman hallintakyvyn ulkopuolella, ei kannata ottaa henkilökohtaista vastuuta. Sijoittamisessa pitkästä kokemuksesta voi olla apua, sillä se voi auttaa näkemään, milloin markkinahinnat ovat halpoja tai

kalliita. Markkinoiden arvaamattomuus on vain hyväksyttävä faktana. Sijoitussuunnitelman avulla on mahdollista selvittää parhaiten vaikeista ajoista, kun markkinat laskevat tai kun ne eivät liiku ollenkaan. Sijoitussuunnitelmaa voidaan pitää tietynlaisena selkärankana, jota ilman keho ei pysy koossa. (Anderson 2001, 15–19.)

Sijoitustavoitteet

Monet ihmiset säästävät tulevaisuuden varalle. Kuitenkin sijoitustavoitteet on usein määritelty epämääräisesti tai puutteellisesti, ja sijoitukset tehdään aina samanlaisesti. Perusteluna on monesti se, että muutkin toimivat näin. (Anderson & Tuhkanen 2004, 23.) Joillakin tosin saattaa olla rahoilleen aivan selkeä ja kiinteä tavoite mielessään. Sijoitustavoitteena voi olla esimerkiksi pieni pesämuna lapselle, uusi asunto tai oman yrityksen perustaminen. (Anderson 2001, 22.)

Sijoitustavoitteissa tuottotavoitteiden asettaminen on olennaista. Sijoittaja määrittelee, hakeeko hän arvonnousua, säännöllistä kassavirtaa vai näitä molempia. Esimerkiksi eläkesäästäjä voi haluta saada 40 vuoden kuluttua 500 euroa lisätuloa joka kuukausi kymmenen vuoden ajan. Tämän tavoitteen saavuttaminen edellyttää säästöjen arvon reilua nousua, joten eläkesäästäjän on painotettava osakesijoituksiin. Saavuttaakseen asettamansa tuottotavoitteet sijoittajan on pystyttävä sietämään osakesijoitusten lyhyemmän aikavälin tuotonvaihtelua. (Anderson & Tuhkanen 2004, 27.)

Sijoitettava varallisuus

Alussa on pohdittava, kuinka suurta osuutta varallisuudesta halutaan sijoittaa. Sijoitettavan summan suuruus antaa vastaukset moniin peruskysymyksiin. Jos sijoitettava summa on melko pieni, rajaa se joitakin sijoitusmahdollisuuksia pois. Sijoitettavan varallisuuden suuruus vaikuttaa myös sijoittajan saamaan palveluun pankissa, vakuutusyhtiössä tai pankkiiriliikkeessä. Todella suuria summia sijoittavalla on monesti oma henkilökohtainen omaisuudenhoitaja, kun taas piensijoittajalla ei moista luksusta ole. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että suursijoittajan salkun tuotto olisi parempi kuin piensijoittajan. Suursijoittajan

salkun rakenne ja muut oheispalvelut ovat kuitenkin yksilöllisemmin sovittavissa. (Puttonen & Repo 2003, 19.)

Sijoitettavan summan suuruuden lisäksi käytettävissä oleviin sijoitusvaihtoehtoihin vaikuttaa se, kuinka suurta osaa varallisuudesta ollaan sijoittamassa. Riskin hajauttamiseen kannattaa suhtautua tavallista vakavammin, jos ollaan sijoittamassa suurta osaa koko varallisuudesta. (Puttonen & Repo 2003, 19.) Esimerkiksi yhdelle sijoittajalle 2000 euron sijoitus voi merkitä huomattavasti enemmän kuin toiselle riippuen sijoittajien varallisuudesta.

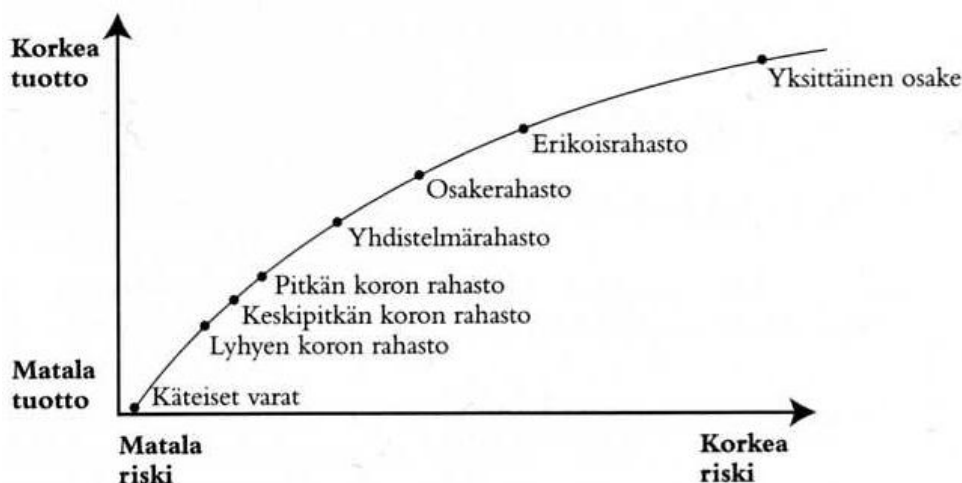
Sijoitusajan pituus

Niin yksityissijoittajat kuin yhteisösijoittajatkin haluavat normaalisti määritellä sijoitusajan pituuden. Tällöin tiedetään, kuinka pitkäksi ajaksi varat sijoitetaan ja milloin sijoitus myydään. (Anderson 2001, 20.) Sijoitusajan pituutta mietittäessä on tärkeää pohtia, onko mahdollista, että sijoitus joudutaan likvidoimaan eli muuttamaan rahaksi ennen aikaisesti. Sijoitettavat varat joutuu usein sitomaan vuosiksi ja niiden likvidoiminen saattaa olla hankalaa, joten sijoitusaikaa on hyvä miettiä tarkasti. Esimerkiksi monet vakuutus- ja säästösopimukset edellyttävät rahojen sitomista sijoituskohteeseen peräti kymmeniksi vuosiksi. Kannattaakin pohtia, tarvitseeko sijoituksesta säännöllistä tuloa vai riittääkö pelkkä pääoman arvonnousu. (Puttonen & Repo 2003, 21.)

Jos sijoitusaika on pitkä, on tärkeää ajatella lopputulosta myös rahan ostovoiman kautta. Kaikissa tapauksissa sijoittajan minimitavoitteena on vähintään rahan arvon säilyttäminen. Tämän vuoksi monet säästävät nykyisistä käyttövaroistaan tietyn summan sijoittaakseen rahat suojaan inflaatiolta. Samalla sijoittajat toivovat sijoituksilleen inflaatiota suurempaa tuottoa. (Anderson 2001, 20; Anderson & Tuhkanen 2004, 32.)

Sijoittamisen riskit

Sijoitussuunnitelmaa laatiessa sijoittajan on hyvä muistaa, että jotkut sijoitusinstrumentit ovat vähäriskisempiä sijoituksia kuin toiset, kuten seuraavalla sivulla oleva kuvio havainnollistaa.



Kuvio 6. Eri sijoitusmuotojen vertailu tuotto-odotuksen ja riskin suhteen (Puttonen & Repo 2003, 32).

Sijoituksen tuotosta on turha puhua, ellei samalla oteta huomioon sijoituksen riskiä. Kuten yllä oleva kuvio osoittaa, sijoituksesta saatava tuotto ja sen riski kulkevat aina käsi kädessä. Keskeisimpiä sijoittamiseen liittyviä riskejä käsitellään alla.

Korkoriskillä tarkoitetaan korkotason muutoksia, jotka aiheuttavat arvopaperin hinnan vaihteluita. Korkojen nousu vaikuttaa arvopaperin hinnan alenemiseen ja korkotason lasku sen nousemiseen, jos oletetaan muiden tekijöiden pysyvän ennallaan. Korkotason muutokset vaikuttavat sekä osakkeiden että velkakirjojen hintoihin, suuremmin kuitenkin velkakirjoihin. (Nikkinen ym. 2002, 29.)

Jos velallinen ei kykene maksamaan velkaan liittyviä koronmaksuja ja lyhennyksiä, kyseessä on luottoriski. Pahimmillaan luottoriski tarkoittaa sijoittajan pääoman ja korkojen menettämistä. Tämän vuoksi sijoittajat pyrkivät yleensä välttämään luottoriskiä. Jotkut sijoittajat tosin ottavat tarkoituksenmukaisesti luottoriskiä sijoittamalla high yield –rahastoihin. Niissä on tavoitteena saada riskistä lisätuottoa, joka kattaa toteutuvien luottoriskien kustannukset. Lisäksi se jättää kohtuullisen lisämarginaalin luottoriskittömiin sijoituksiin verrattuna. Kansainvälisillä pääoma- ja rahamarkkinoilla luottoriskin määrittelyyn ja hallintaan käytetään luottoluokituksia. (Anderson & Tuhkanen 2004, 36–37.)

Markkinoiden heilumisesta johtuvaa arvopaperin hinnan vaihtelua kutsutaan markkinariskiksi. Markkinariski aiheutuu yritysten ulkopuolisista tekijöistä, joita voivat olla muun muassa talouden vaihtelut tai sen rakenteelliset muutokset, sodat tai kuluttajakäyttäytyminen. Markkinariski vaikuttaa kaikkiin arvopapereihin, eniten kuitenkin osakkeisiin ja niiden tuottoihin. (Nikkinen ym. 2002, 29.)

Inflaatoriski eli ostovoimariski vaikuttaa kaikkiin arvopapereihin. Inflaation toteutuessa sijoitetun summan arvo on laskenut sijoitushetkestä. (Faerber 2008, 51.) Varojaan säästöpossussa pitävä kokee inflaatoriskin täysimääräisenä, sillä varojen ostovoima vähenee koko ajan inflaation verran (Anderson & Tuhkanen 2004, 39).

Kun sijoitetaan euroalueen ulkopuolelle, on usein hieman epävarmaa, millä kurssilla voitot ja pääomat vaihdetaan takaisin omaan valuuttaan. Tätä valuuttakurssien muutoksista johtuvaa epävarmuutta, joka vaikuttaa tuottojen vaihteluun, kutsutaan valuuttariskiksi. (Nikkinen ym. 2002, 30.) Valuuttariski tulee kyseeseen vain silloin, kun sijoitetaan valuutoissa noteerattaviin arvopapereihin. Jos esimerkiksi sijoitusrahaston sijoitukset kohdistuvat edes osittain euroalueen ulkopuolelle, rahastosijoittajan on siedettävä valuuttariskiä. (Anderson & Tuhkanen 2004, 39.)

4 CASE – SJOITUSTYÖKALUN KÄYTTÖ

SJOITUSNEUVOTTELUISSA

4.1 Sijoitustyökalu

Pankki X:n Sijoitustyökalu on sen asiakastietojärjestelmässä oleva erillinen tietokonesovellus, jota pankkitoimihenkilön pitäisi käyttää joka kerta, kun sijoitusneuvotteluja käydään asiakkaan kanssa. Sijoitusneuvotteluissa pankkitoimihenkilö pystyy käyttämään Sijoitustyökalua myynnin tukena, sillä sieltä löytyy muun muassa runsaasti esitteitä, linkkejä ja tietoa eri sijoitusinstrumenteista. Lisäksi asiakas saa Sijoitustyökalusta suoraan kaikki lakien edellyttämät asiakirjat sijoitusneuvotteluistaan. Pankki X lanseerasi uuden Sijoitustyökalun tammikuussa 2010. Ennen Sijoitustyökalun lanseeraamista pankilla oli noin kahden kuukauden ajan käytössä erillinen ja lopullinen demo-versio Sijoitustyökalusta. Tänä aikana pankkitoimihenkilöt pystyivät tutustumaan uuteen Sijoitustyökaluun ja samalla siitä järjestettiin henkilökunnalle koulutuksia.

Sijoitustyökalun laaja versio

Uudesta Sijoitustyökalusta on sekä laaja että suppea versio. Pankki X:n toimintatapana on, että Sijoitustyökalun laajaa versiota käyttävät pääsääntöisesti sijoitusasiantuntijat ja asiakasvastuulliset toimihenkilöt laajoissa palveluneuvotteluissaan tai silloin, jos sijoitettava summa on 25 000 euroa tai enemmän. Sijoitustyökalun laajaa versiota on myös käytettävä, jos sijoitussumma on 50 % tai enemmän sijoittajan kokonaisvarallisuudesta. Sijoitustyökalun laajan ja suppean version suurin eron on se, että laaja versio ottaa sijoittajan talouden kokonaistilanteen paremmin huomioon kuin suppea versio, jossa sijoittajan omaisuutta ei analysoida sen tarkemmin. Laajassa versiossa otetaan huomioon asiakkaan varojen ja velkojen lisäksi muun muassa hänen kokemuksensa ja tietämyksensä sijoitustoiminnasta. Laajaa versiota käytettäessä asiakkaalta on myös kysyttävä muun muassa sijoitusaika ja

sijoitettava rahasumma. Tarvittaessa asiakkaasta voidaan tehdä myös muistiinpanoja Sijoitustyökalun laajaan versioon.

Sijoitustyökalun suppea versio

Tavallisissa palveluneuvotteluissa käytetään Sijoitustyökalun suppeaa versiota, jonka avulla dokumentoidaan, mitä tuotteita tai palveluita asiakas on ostanut tai mistä pankkitoimihenkilön kanssa on keskusteltu. Sijoitustyökalun suppeaa versiota voivat käyttää niin Pankki X:n sijoitusasiantuntijat, asiakasvastuulliset toimihenkilöt kuin palveluneuvojatkin. Asiakkaan tulisi saada palveluneuvotteluista aina kirjallinen asiakirja siitä, mihin hän on sijoittanut tai mitä hänelle on tarjottu. Suppeasta versiosta asiakkaalle voidaan antaa myös lain edellyttämä yksinkertaistettu rahastoesite. Suppea versio antaa pankkitoimihenkilölle aina suoria ehdotuksia asiakkaan sijoitustarkoituksesta, joiden mukaan suppean version ehdottamat sijoitusvaihtoehdot mukautuvat. Sijoitustarkoituksen vaihtoehtoja voivat olla muun muassa lyhytaikainen tai pitkäaikainen sijoittaminen, säästäminen lapsille tai säästäminen markkinatilannesuositusten mukaisesti.

Pankki X:n toimihenkilön on kysyttävä asiakkaalta, kuinka pitkä on sijoituksen sijoitusaika, kuinka paljon asiakas haluaa osallistua sijoituspäätösten tekemiseen, kuinka paljon asiakas on valmis sijoittamaan, minkälaista tuottoa asiakas sijoitukseltaan odottaa sekä millaista riskiä hän on valmis sietämään. Asiakkaan vastausten perusteella Sijoitustyökalun suppea versio tekee asiakkaalle niin sanotun mallisalkkuratkaisun. Suppea versio ehdottaa usein vähintään kahta, toisistaan hieman poikkeavaa mallisalkkua, joiden painotukset ovat jonkin verran erilaiset. Näistä mallisalkkuvaihtoehdoista asiakas voi sitten valita mieluisamman. Asiakas voi silti muuttaa salkun painotusta, jos hän ei ole tyytyväinen mallisalkkuratkaisuun. Tällaisessa tapauksessa Pankki X:n ehdottamat sijoituskohteet jäävät kuitenkin näkyviin, jottei asiakas voi myöhemmin syyttää Pankki X:ää siitä, että hän ei ole saanut odottamaansa tuottoa. Silloin asiakkaan ei olisi kannattanut muuttaa Pankki X:n ehdottamaa mallisalkkua. Sijoitustyökalun suppeasta versiosta asiakas voi myös nähdä, miten hänen sijoituksensa ovat jakautuneet esimerkiksi maantieteellisesti.

4.2 Tutkimusmenetelmä ja toteutus

Tämä tutkimus on toteutettu kvalitatiivista menetelmää käyttäen. Kvalitatiivisen tutkimusaineiston keruussa on tapana käyttää menetelmiä, jotka mahdollistavat tutkijan pääsyn lähelle tutkittavaa kohdettaan (Kiviniemi 2001, 68). Tässä tutkimuksessa on käytetty sekä kyselylomaketta että haastattelua aineistonkeruumenetelmänä. Tiedonkeruumenetelmänä kysely on varsin hyvä, koska sen avulla on mahdollista saada laaja tutkimusaineisto. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden sanoa suoraan, mitä mieltä hän kyseisestä asiasta on. Kyselymenetelmää pidetään tehokkaana tiedonkeruumenetelmänä, mutta joissakin tapauksissa kyselyyn vastaamattomuus saattaa nousta melko suureksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195–201.)

Koska tässä työssä tutkitaan Pankki X:n henkilökunnan suoria mielipiteitä uudesta Sijoitustyökalusta, avoimien kysymysten käyttäminen kyselylomakkeessa on perusteltua, sillä avoimet kysymykset sallivat vastaajien ilmaista mielipiteensä omin sanoin eikä avoimissa kysymyksissä anneta vastausvaihtoehtoja kuten monivalintakysymysten kohdalla (Hirsjärvi ym. 2009, 201). Kyselylomake lähetettiin kahdelle asiakasrajapinnassa työskentelevälle palveluneuvojalle, neljälle asiakasvastuulliselle toimihenkilölle, kahdelle yrityspankkineuvojalle ja kahdelle sijoitusasiantuntijalle. Kyselyyn vastasi kahdeksan kymmenestä, joten kyselyn vastausprosentti oli 80. Kyselyyn jätti vastaamatta yksi palveluneuvoja ja yksi yrityksen pankkineuvoja. Tiedonkeruussa toimittiin niin, että kyselylomakkeeseen vastanneet olivat erikäisiä, eri asemassa työskenteleviä ja heillä oli pankkialan kokemusta vaihtelevasti. Lisäksi he olivat molempien sukupuolen edustajia. Täten vastaajajoukko oli riittävän kattava. Kyselyyn vastanneista valittiin lisäksi satunnaisotantaa käyttäen puhelinhaastatteluun yksi sijoitusasiantuntija ja kaksi asiakasvastuullista toimihenkilöä lisäämään tutkimuksen reliabiliteettia.

4.3 Tutkimustulokset

Kyselyn vastaukset yksilöidään toimenkuvan mukaisesti, jotta nähdään vaikuttavatko työtehtävät vastauksiin. Lisäksi jaottelu parantaa luettavuutta, kun lukija pystyy heti havaitsemaan, minkä toimenkuvan työntekijä on kyseessä. Sijoitusasiantuntijoita kutsutaan tässä nimillä SA A ja SA B ja asiakasvastuullisia toimihenkilöitä nimillä AT A, AT B, AT C ja AT D. Yrityksen pankkineuvojan vastaukset tunnistaa nimestä YPN ja palveluneuvojan nimestä PN. Puhelinhaastatteluun osallistuivat SA A, AT A ja AT B (Sijoitusasiantuntija. Puhelinhaastattelu; Asiakasvastuullinen toimihenkilö A. Puhelinhaastattelu; Asiakasvastuullinen toimihenkilö B. Puhelinhaastattelu).

1. Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulut: A= 18–25, B= 26–35, C= 36–45, D= 46–55, E= 56–65?

Kyselyyn vastanneista vain AT B on 18–25-vuotias kun taas 26–35-vuotiaita ovat SA A ja AT D. Ainoastaan PN kuuluu ikäryhmään 36–45-vuotiaat. Vastaajista 46–55-vuotiaita ovat SA B, AT A, AT C ja YPN. Vastaajista yksikään ei ole 56–65-vuotias.

2. Mikä on toimenkuvasi töissä?

Kyselyyn vastanneiden toimenkuvat työpaikalla on jo käsitelty yllä ja ne ilmenevät vastaajien lyhenteistä.

3. Käytätkö pääsääntöisesti: A= Sijoitustyökalun laajaa versiota, B= Sijoitustyökalun suppeaa versiota, C= Yrityksen Sijoitustyökalua?

Vastaajista pääsääntöisesti Sijoitustyökalun laajaa versiota käyttävät molemmat sijoitusasiantuntijat ja kaikki asiakasvastuulliset toimihenkilöt. Lisäksi AT A sanoi haastattelussa käyttävänsä myös Sijoitustyökalun suppeaa versiota silloin tällöin. AT B kertoi haastattelussa, että heitä on työpaikalla ohjeistettu käyttämään ainoastaan Sijoitustyökalun laajaa versiota, mistä johtuen hän ei käytä nykyään suppeaa versiota enää lainkaan. Yrityksen pankkineuvoja käyttää pääsääntöisesti Yrityksen Sijoitustyökalua ja palveluneuvoja Sijoitustyökalun suppeaa versiota.

4. Koetko Sijoitustyökalun tärkeäksi työkaluksi työssäsi? Perustele vastauksesi.

Kaikki kyselyyn vastanneista ovat sitä mieltä, että Sijoitustyökalu on tärkeä työväline sijoitusneuvotteluissa. SA A totesi sekä kyselyssä että haastattelussa, että Sijoitustyökalu on hänelle todella tärkeä tietokoneohjelma eikä hän anna sijoitusneuvontaa ilman sitä kuin vain tutuilleen. SA A lisäsi myös, että koska hän työskentelee Pankki X:ssä, hän antaa Pankki X:n suosituksia, joita on helppo antaa Sijoitustyökalua käyttäen.

SA B:n mielestä Sijoitustyökalu on tärkeä tietokonesovellus, sillä se antaa hyvän rungon sijoitusneuvottelulle ja konkreettisen ehdotuksen asiakkaalle. Myös muutoksia tehtäessä saadaan allokaatio eli varojen hajauttaminen asiakkaan riskiprofiiliin sopivaksi. SA B lisäsi myös, että Sijoitustyökalua käytettäessä suositus on Pankki X:n antama eikä hänen omansa.

AT A kokee Sijoitustyökalun myös hyödylliseksi ohjelmaksi työssään. AT A:n mielestä Sijoitustyökalu antaa paljon mahdollisuuksia eri tilanteisiin. Haastattelussa AT A kertoi Sijoitustyökalun olevan niin tärkeä, että sijoitusneuvotteluiden toteuttaminen ilman sitä olisi hyvin vaikeaa. AT A sanoi käyttävänsä Sijoitustyökalua aina sijoitusneuvotteluissa, mutta lainaneuvotteluissa vain hyvin harvoin, koska niissä Sijoitustyökalun käyttö vie hänen mielestään liikaa aikaa.

AT B pitää Sijoitustyökalua myös tärkeänä ja hyvänä sovelluksena. AT B lisää, että koska Pankki X on suhteellisen suuri rahoituslaitos, Sijoitustyökalu takaa sen, että sen avulla kaikille asiakkaille pystytään antamaan samankaltaista sijoitusneuvontaa riippumatta Pankki X:n konttorista. Haastattelussa AT B sanoi, että Sijoitustyökalussa on hyvää se, että se ottaa huomioon asiakkaan riskinsietokyvyn, sijoitusajan sekä aikaisemman sijoituskokemuksen. AT B kertoi myös Sijoitustyökalun helpottavan hänen työtään, koska se antaa suoria sijoitussuosituksia, minkä ansiosta suositukset ovat aina Pankki X:n ehdottamia. Täten hänen oma vastuunsa pienenee, kun hänen ei tarvitse antaa asiakkaille omia sijoitussuosituksiaan. AT B oli samaa mieltä AT A:n kanssa siitä, että

Sijoitustyökalun käyttö lainaneuvotteluissa vie liikaa aikaa, minkä vuoksi myös hän käyttää Sijoitustyökalua ainoastaan sijoitusneuvotteluissa.

AT C:n mielestä Sijoitustyökalu on tärkeä asiakkaalle, jolla on hieman enemmän tietämystä säästämisen ja sijoittamisen tuotteista kuin keskivertoasiakkaalla. Tietämyksellä hän tarkoittaa, että asiakas tietää muistakin säästämis- ja sijoittamismahdollisuuksista kuin vain tileistä. AT C tosin toteaa, ettei Sijoitustyökalusta saada osoitettua huomattavaa etua tavalliselle laina-asiakkaalle tai vähäisen varallisuuden omaavalle kuukausisäästäjälle.

AT D pitää Sijoitustyökalua hyvänä myynnin apuvälineenä. Lisäksi AT D lisää Sijoitustyökalun hyväksi puoleksi sen, että se täyttää MiFID-lain vaatimukset palveluntarjoajan selonottovelvollisuuden osalta. AT D on samaa mieltä AT A:n kanssa siitä, että ilman Sijoitustyökalua säästämisen neuvottelut olisivat erittäin hankalia toteuttaa.

YPN:n mielestä Sijoitustyökalu on tärkeä, koska se suojaa Pankki X:n taustaa ja antaa vinkkejä asiakkaalle. PN pitää Sijoitustyökalua tärkeänä työvälineenä, koska sillä saadaan tehtyä asiakkaalle Pankki X:n suositusten mukainen sijoitussalkku, joka vastaa asiakkaan riskinsietokykyä.

5. Kuinka monta kertaa päivässä käytät Sijoitustyökalua keskimäärin?

Kyselyyn vastanneet kertovat käyttävänsä Sijoitustyökalua keskimäärin 0–5 kertaa päivässä. Useimmiten Sijoitustyökalua sanovat käyttävänsä sijoitusasiantuntijat, keskimäärin 3–5 kertaa päivässä. Kyselyn vastausten mukaan asiakasvastuulliset toimihenkilöt käyttävät Sijoitustyökalua vaihtelevasti, keskimäärin kuitenkin noin 1–2 kertaa päivässä. YPN ja PN totesivat, etteivät he käytä Sijoitustyökalua läheskään joka päivä.

6. Arvioi asteikolla 1-5, kuinka hyvin osaat teknisesti käyttää Sijoitustyökalua? (1= todella huonosti, 5= todella hyvin)

Arvioitaessa teknistä osaamista arvoasteikolla 1-5 SA A sanoo sen olevan 4,5 ja SA B kertoi oman teknisen osaamisen tason olevan luokkaa 5.

Sijoitusasiantuntijoiden hyvän teknisen osaamisen tason selittää edellisestä kysymyksestä selvinnyt tieto, että sijoitusasiantuntijat käyttävät Sijoitustyökalua useammin kuin muut Pankki X:n työntekijät. Useimmiten, jos jotakin asiaa tekee monta kertaa, asiasta tulee rutiininomaista ja tällöin henkilön tietämys ja osaamisen taso paranee. Myös sijoitustuotteiden hyvä tuntemus varmasti helpottaa Sijoitustyökalun käyttöä.

Asiakasvastuulliset toimihenkilöt kertovat, että heidän Sijoitustyökalun tekninen osaamisensa on luokkaa 2–3. AT A sanoi haastattelussa, että osaa mielestään käyttää Sijoitustyökalua melko hyvin, joten tekninen osaaminen on tasoa 3. Haastattelussa AT A totesi, että ennen Sijoitustyökalun lanseeraamista noin kahden kuukauden ajan käytössä ollut lopullinen demo-versio helpotti paljon uuden Sijoitustyökalun käyttöönottoa. Hän sanoi käyttäneensä demo-versiota usein. Tutustuessaan uuteen Sijoitustyökaluun hänellä oli jonkin verran vaikeuksia. Käyttökokemusten yleistyessä virheet vähentyivät ja tekninen osaaminen parantui. AT B ja AT C kokevat osaavansa käyttää Sijoitustyökalua suhteellisen hyvin, molemmat arvioiden teknisen osaamisensa tasolle 3. AT D:n tekninen taso jää tasolle 2, mikä tosin selittyy sillä, että hän on työskennellyt nykyisessä toimenkuvassa vasta niin vähän aikaa, että Sijoitustyökalun laaja versio ei ole hänelle vielä kovinkaan tuttu tietokonesovellus.

YPN arvioi Yrityksen Sijoitustyökalun teknisen tasonsa melko huonoksi tason ollessa 2. PN:n mielestä hän osaa käyttää Sijoitustyökalua tason 3 mukaisesti. On muistettava, että PN:n tapauksessa on kyseessä Sijoitustyökalun suppea versio, kun taas sijoitusasiantuntijat ja asiakasvastuulliset toimihenkilöt arvioivat osaamistaan laajempaan versioon.

Vastauksista on selvästi havaittavissa, että henkilökunnan Sijoitustyökalun tekninen osaaminen vaihtelee reilusti. Sijoitusasiantuntijat kokevat osaavansa käyttää Sijoitustyökalua todella hyvin ja vastanneista selvästi parhaiten.

7. Mikä on mielestäsi vaikeinta Sijoitustyökalun käytössä?

SA A kokee, että vaikeinta Sijoitustyökalun käytössä on asiakkaan yllättävistä mielipiteen vaihdoista johtuvat loppuhetken muutokset, esimerkiksi jos asiakas

haluaa sijoitusneuvottelun loppuvaiheessa muuttaa jotain sijoitettavaa summaa pitkän tai lyhyen aikavälin suosituksissa. Haastattelussa SA A antoi esimerkin: Jos asiakas haluaakin lisätä sijoitettavaa rahasummaa 10 000 eurolla, on Sijoitustyökalussa palattava alkuun ja täytettävä kohdat uudestaan uudella rahasummalla, koska 10 000 euron muutos vaikuttaa Sijoitustyökalun antamiin sijoitussuosituksiin huomattavasti. Kyseisen työvaiheen SA A kokee työlääksi. Tämän vuoksi SA A totesi Sijoitustyökalun taipuvan huonosti äkkiäisiin muutoksiin.

SA B ei löytänyt Sijoitustyökalusta niin suurta ongelmaa kuin SA A, sillä SA B:n mielestä Sijoitustyökalun käytössä hankalinta on se, että eläkevakuutussijoitukseen muutoksia tehtäessä Sijoitustyökaluun on laskettava prosenttiosuudet.

AT A sanoo tuotteiden hakemisen suositukseen olevan vaikeinta Sijoitustyökalussa, elleivät ne tule automaattisesti esille. AT A:n mielestä on hieman ikävää, että tuotteet on haettava hakusanalla. Lisäksi hän kertoi haastattelussa, että vaihtelevat yhdistelmätarjoukset, joissa voidaan sijoittaa sekä parempikorkoiselle määräaikaistilille että indeksilainaan tai rahastoihin, pitäisi olla helpommin löydettävissä.

AT B kokee, että vaikeinta Sijoitustyökalun käytössä on se, että se on vielä melko uusi sovellus ja hän ei ole ehtinyt käyttämään sitä vielä riittävän paljon. AT B sanoo, etteivät kaikki toiminnot ole hänen mielestään vielä sillä tasolla kuin pitäisi. Hän harmittelee Sijoitustyökalussa ilmeneviä teknisiä vikoja, jotka eivät päästä ohjelmassa niin sanotusti eteenpäin. Virheellisissä tapauksissa Sijoitustyökalu kertoo, että ohjelman käyttäjä on tehnyt virheen, esimerkiksi unohtanut valita jonkun monivalintavaihtoehtoa, muttei kuitenkaan osoita, missä kyseinen virhe on. AT B on kuitenkin tyytyväinen siihen, että Sijoitustyökalua kehitetään koko ajan parempaan suuntaan ja käyttäjäystävällisemmäksi tietokonesovellukseksi.

AT C kertoo kokonaisuuden saamisen fiksusti esille olevan vaikeinta Sijoitustyökalua käytettäessä. AT C tunnustaa käyttävänsä Sijoitustyökalua niin

harvoin, että sen filosofia ja logiikka eivät oikein tunnu hänelle aukeavan. Myös hieman riittämätön tuoteosaaminen vaikeuttaa Sijoitustyökalun käyttämistä.

Kuten AT D jo aikaisemmassa kysymyksessä totesi, hän on työskennellyt asiakasvastuullisena toimihenkilönä vasta vähän aikaa, minkä vuoksi Sijoitustyökalun laaja versio on hänelle vielä hieman vieras tietokonesovellus. Hän kertoo tarvitsevänsä lisää toistoja, jotta laajan version käyttäminen muodostuu rutiininomaiseksi. AT D tarkoittaa, että aikaisemmin hänen työskennellessään palveluneuvojana hän käytti ainoastaan Sijoitustyökalun suppeaa versiota. AT D:n mielestä jotkut Sijoitustyökalun laajan version kohdat eivät ole kovinkaan loogisia, mutta lisää, että Sijoitustyökalu todennäköisesti kehitty ajan saatossa.

YPN kertoo, että vähäisten käyttökertojen vuoksi Sijoitustyökalu ei tunnu kovinkaan tutulta tietokonesovellukselta. Tästä voisi päätellä, että pelkästään Sijoitustyökalun käyttö on hänelle melko haastavaa, koska hän käyttää sitä niin harvoin. PN kokee Sijoitustyökalun käytössä vaikeimmaksi lyhyen ja pitkän tähtäimen sijoitussuositusten yhdistämisen.

8. Mitä kehitettävää/parannettavaa Sijoitustyökalussa mielestäsi on?

SA A löytää Sijoitustyökaluun aika hyvin erilaisia parannusehdotuksia. Haastattelussa SA A sanoi, että Sijoitustyökalun antamien markkinatilannesuositusten tulisi olla parempia ja totesi niiden olevan tällä hetkellä varsin huonoja. Hän ajatteli, että jos hän olisi asiakkaana ja pyytäisi markkinatilanteen mukaisia sijoitusneuvoja jostakin pankista, hän ei kokisi Sijoitustyökalun tarjoamia markkinatilannesuosituksia sellaisiksi. Markkinatilannesuositusten pitäisi oikeasti olla nimensä mukaisia. Lisäksi SA A:n mielestä kuukausisäästämiseksi pitäisi olla tarjolla enemmän vaihtoehtoja. SA A kaipasi myös riskinsieto- ja tuotto-odotuskysymyksiin ehkä muutaman vaihtoehdon lisää, sillä hän totesi, ettei esimerkiksi löytäisi itseään Sijoitustyökalun antamista vastausvaihtoehdoista.

SA B löytää Sijoitustyökalusta seuraavanlaisia parannusehdotuksia: Jos asiakas ei tee muutoksia esimerkiksi osakesalkkuunsa, koko sijoitettavan

summan voisi syöttää Sijoitustyökaluun yhtenä summana eikä niin kuin nyt, että jokainen summa on siirrettävä erikseen. Myös eläkevakuutussijoitukseen sijoitettavat summat pitäisi pystyä syöttämään euroina. Lisäksi SA B sanoo, että Sijoitustyökalussa on ollut luvattoman paljon teknisiä häiriöitä, jotka ovat vaikeuttaneet sijoitusneuvottelun läpikäymistä asiakkaan kanssa.

AT A keksii vain sellaisen parannusehdotuksen ohjelmaan, että kun asiakkaalle antaa suosituksen jostakin tuotteesta, olisi hyvä, jos suositukseen liittyvät esitteet tulostuisivat automaattisesti. Tällä hetkellä Sijoitustyökaluun tulevat vain linkit, joista ne on tulostettava erikseen.

AT B toteaa, että uusissa ohjelmissa on yleensä aina alussa hieman teknisiä ongelmia, jotka haittaavat työskentelyä. Haastattelussa AT B totesi, ettei Sijoitustyökalu tainnut olla täysin valmis ohjelma silloin, kun se lanseerattiin. Hän tosin lisäsi, että nykyään Sijoitustyökalu toimii jo paremmin ja teknisiä ongelmia on ollut vähemmän. Lopuksi hän sanoi, että onneksi Sijoitustyökalua kehitetään koko ajan parempaan suuntaan.

Mahdollisesti johtuen siitä, että AT C ei ole täysin ymmärtänyt Sijoitustyökalun logiikkaa, on hänen vaikea keksiä mitään parannusehdotuksia ohjelmaan. AT C sanoo toivovansa asiakasvastuullisen toimihenkilön toimenkuvaan enemmän helppokäyttöisyyttä, esimerkiksi rasti ruutuun -menetelmää hyväksikäyttäen. Samaa helppokäyttöisyyttä hän toivoisi myös Sijoitustyökaluun.

AT D toteaa, että hänellä on liian vähän käyttökertoja, jotta hän osaisi sanoa, mitä parannettavaa Sijoitustyökalussa olisi. Myöskään YPN ja PN eivät osaa vastata tähän kysymykseen.

Tästä kahdeksannesta kysymyksestä saatiin hyviä kehitysehdotuksia, mutta ne eivät kuitenkaan olleet sellaisia, joiden avulla Sijoitustyökalun käyttö voisi lisääntyä räjähdysmäisesti. Lähinnä kehitysideat koskivat työntekijöiden omaa työskentelyä ohjelman kanssa ja sitä, miten sitä voisi helpottaa.

9. Jos käytät Sijoitustyökalua usein, mitkä seikat mielestäsi puoltavat sen käyttöä?

SA A:n mielestä Sijoitustyökalun käyttöä puoltaa se, että sijoitusneuvojan oma vastuu vähenee sitä käyttäessä, koska ohjelman avulla SA A voi antaa asiakkaalle helposti Pankki X:n ehdottamia sijoitusneuvoja. Lisäksi SA A sanoo, että Sijoitustyökalua käyttämällä asiakkaalle saadaan Pankki X:n näköinen allokaatio eli sijoitusvarojen jako eri sijoitusinstrumenttien kesken. Lopuksi SA A toteaa, että ainakin allokaatio tulee Sijoitustyökalulla asiakkaalle tehokkaasti esitettyä.

SA B toteaa Sijoitustyökalun hyväksi puoleksi sen, että sen avulla asiakkaalle saadaan vaivattomasti tehtyä selkeä ehdotus allokaatiosta ja sijoitustuotteista. SA B korostaa myös sitä, että hänen antama ehdotuksensa on nimenomaan Pankki X:n ehdotus eikä hänen omansa.

AT A kertoo, että hänen mielestään Sijoitustyökalun käyttöä puoltaa se seikka, että asiakkaan kokonaisvarallisuus näkyy seuraavissa asiakastapaamisissa automaattisesti, kun ne on ensimmäisellä kerralla ohjelmaan syöttänyt. AT A täydensi haastattelussa, että tämän ansiosta palveluneuvottelua ei tarvitse joka kerta aloittaa niin sanotusti alusta, koska esimerkiksi kaikki tilit ja indeksilainat näkyvät ohjelmassa jo valmiina. AT A sanoi tämän helpottavan hänen työtään runsaasti. Hänen tarvitsee vain tarkistaa asiakkaalta, että tiedot ovat yhä samat eikä muutoksia ole tullut.

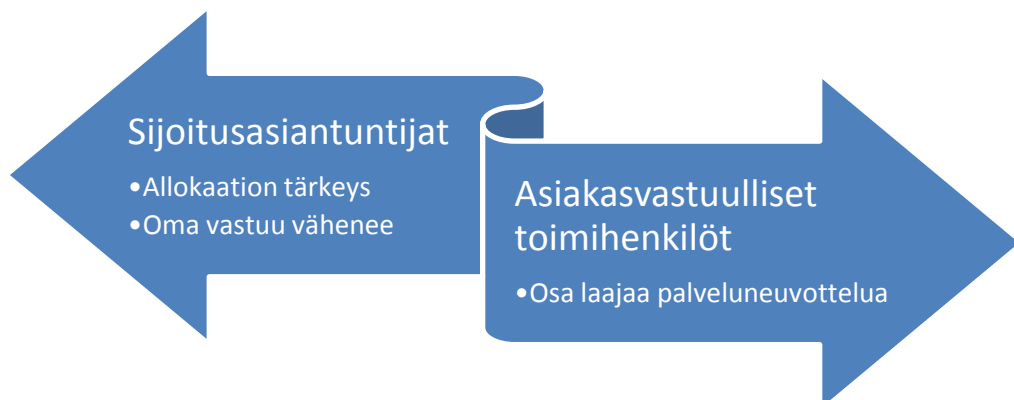
AT B toteaa, että Sijoitustyökalun avulla pystyy helposti kartoittamaan asiakkaan sijoitustarpeen ja ottamaan samalla huomioon riskinsietokyvyn, sijoitusajan sekä aikaisemman sijoituskokemuksen. AT B kertoo, että Sijoitustyökalun avulla saadaan helposti kokonaiskuva asiakkaan varallisuudesta. AT B lisää, että Sijoitustyökalun avulla saadaan myös dokumentoitua säästämisen ja sijoittamisen neuvottelut vaivattomasti.

AT C kertoo, että vaikka hän on käyttänyt Sijoitustyökalua melko vähän, hänen on suhteellisen helppoa herättää asiakkaan kiinnostus rahalle saatavasta

paremmasta tuotosta ohjelman avulla, mikä todennäköisesti vaikuttaa myyntiin positiivisesti.

AT D sanoo Sijoitustyökalun käytön lisäävän myyntiä, minkä myös AT C omassa vastauksessaan aikaisemmin totesi. AT D:n mielestä Sijoitustyökalun käyttö lisää myös asiakastyytyväisyyttä, sillä sen avulla kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne ja annetaan suositukset siltä pohjalta. AT D kokee, ettei asiakkaalle tule tunnetta, että tuotteita tyrkytetään, vaan kerrotaan vain yksilöityjä neuvoja, jotka sopisivat hänen sen hetkiseen elämäntilanteeseensa. AT D kertoo Sijoitustyökalun auttavan laadukkaiden asiakastapaamisten toteuttamisessa. Lopuksi AT D sanoo Sijoitustyökalun helpottavan sijoitustuotteiden tarjoamista, koska hänen mielestään sijoitustuotteita on käytännössä erittäin hankalaa tarjota ilman Sijoitustyökalua. YPN ja PN eivät vastanneet tähän kysymykseen.

Tämän yhdeksännen kysymyksen vastaukset osoittavat hieman, miten eri tavalla työtoimenkuva vaikuttaa Pankki X:n työntekijöiden suhtautumiseen Sijoitustyökalua kohtaan. Kun sijoitusasiantuntijat korostavat sijoitusvarojen hajauttamisen tärkeyttä ja oman vastuun vähenemistä, asiakasvastuulliset toimihenkilöt ajattelevat Sijoitustyökalua lähinnä yhtenä tärkeänä työkaluna laajoissa palveluneuvotteluissa. Sijoitusasiantuntijoiden ja asiakasvastuullisten toimihenkilöiden eriävää suhdetta Sijoitustyökaluun on kuvattu myös alla olevalla kuviolla.



Kuvio 7. Suhde Sijoitustyökaluun.

Muutama asiakasvastuullinen toimihenkilö toteaa Sijoitustyökalun lisäävän ja helpottavan myyntiä. Sijoitustyökalun käyttö takaa sijoitusasiantuntijoille sen, että heidän antamat sijoitusneuvonsa ovat Pankki X:n ehdottamia, eivätkä heidän omiaan. Tällä tavoin sijoitusasiantuntijan vastuu vähenee, koska hän ei anna omia ehdotuksiaan. Jos käy niin, ettei asiakas ole tyytyväinen saamaansa tuottoon tai on menettänyt osan sijoitetuista rahoistaan, hän ei voi syyttää sijoitusasiantuntijaa asiasta vaan Pankki X:ää, jonka suosituksia hän noudatti. Se, että yrityksen pankkineuvoja ja palveluneuvoja jättivät kysymykseen vastaamatta, viittaa siihen, etteivät he koe Sijoitustyökalua kovinkaan merkittävänä osana heidän palveluneuvottelujaan eivätkä he käytä sitä kovinkaan usein.

10. Jos et käytä Sijoitustyökalua sijoitusneuvotteluissa, mikset?

Kysymyksen asettelusta voidaan päätellä, että ne vastaajat, jotka jättivät tähän kysymykseen vastaamatta, käyttävät Sijoitustyökalua lähes aina sijoitusneuvotteluissaan. Kysymykseen jätti vastaamatta neljä kahdeksasta, jotka olivat SA A, SA B, AT B ja AT D.

AT A sanoi haastattelussa, että joskus hän käyttää myös Sijoitustyökalun suppeaa versiota suositellessaan jotakin tiettyä tuotetta asiakkaalle.

AT C kokee Sijoitustyökalun varsin laajaksi ohjelmaksi, joka ottaa hyvin huomioon asiakkaan kokonaistilanteen. AT C kertoo neuvotteluiden ajankäytön rajallisuuden vaikuttavan hänen Sijoitustyökalun käyttöönsä. Hän sanoo, että ohjelman laajuuden vuoksi hän ei käytä Sijoitustyökalua sijoitus- eikä rahoitusneuvotteluissa, koska neuvotteluissa ajankäyttö on rajallista. Tästä voisi päätellä, että Sijoitustyökalun käyttö vie jonkin verran enemmän aikaa, varsinkin jos sitä ei osata käyttää sujuvasti.

YPN toteaa, että hän ei käytä Sijoitustyökalua sijoitusneuvotteluissa, koska silloin, kun Sijoitustyökalua pitäisi käyttää, hän pyrkii varaamaan ajan sijoitusasiantuntijalle. Tästä voisi päätellä, että YPN välttelee hieman Sijoitustyökalun käyttöä.

Asiakasrajapinnassa työskentelevä PN kertoo, että monet asiakkaista ovat kiinnostuneita vain niin sanotusta varmasta tuotosta, mistä johtuen he haluavat vain tilimuotoista säästämistä.

Sijoitustyökalun hyötyjä ja haittoja on kuvattu alla olevalla kuviolla:



Kuvio 8. Sijoitustyökalun hyödyt ja haitat vertailussa.

11. Jos et käytä Sijoitustyökalua sijoitusneuvotteluissa, mitä apuvälineitä käytät?

Tähän kysymykseen vastaamatta jättäminen saattaa viitata siihen, että kyseiset toimihenkilöt eivät käytä sijoitusneuvotteluissa muita apuvälineitä kuin Sijoitustyökalua. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta peräti viisi kahdeksasta, jotka olivat SA A, SA B, AT A, AT D ja YPN. Tästä voi päätellä, että monelle toimihenkilölle Sijoitustyökalu on tärkeässä roolissa heidän pitämässä sijoitusneuvotteluissaan.

Haastattelussa AT B kertoi Sijoitustyökalun olevan tällä hetkellä tärkein apuväline, jota hän käyttää sijoitusneuvotteluissa. Hän tosin lisäsi, että hän käyttää sijoitusneuvotteluissa apunaan muun muassa Kauppalehteä, josta hän

voi katsoa osakkeiden arvoja asiakkaan kanssa. Lisäksi hän kertoi käyttävänsä Pankki X:n sisäisen Intranetin sivustoja tarjotessaan asiakkaalle ajankohtaisia tuotteita. AT B sanoi käyttävänsä silloin tällöin myös Pankki X:n tuote-esitteitä myynnin apuvälineinään.

AT C kertoo käyttävänsä sijoitusneuvotteluissa apuvälineinään Optimaattoria, Excel-pohjaisia laskentataulukkoja sekä Pankki X:n omia esitteitä. PN puolestaan sanoo, että hän käyttää myynnin apuvälineinään Pankki X:n sisäisen Intranetin Säästä ja sijoita -sivustoa sekä hänen sijoituspäällikkönsä lähettämiä sähköpostiviestejä ajankohtaisista sijoitustuotteista, joita asiakkaille kannattaa aina muistaa tarjota.

12. Oletko kokenut jonkinlaisia ongelmia Sijoitustyökalua käyttäessäsi? Jos olet, millaisia?

SA A kertoi haastattelussa, että suurin ongelma, jonka hän on kokenut Sijoitustyökalua käyttäessään on se, ettei se aina toimi. Haastattelussa hän epäili kyseessä olevan jokin toiminnallinen vika, sillä ohjelma vihjaa, että tiedot tai valinnat, joita hän on ohjelmaan syöttänyt tai valinnut, olisi tehty virheellisesti, vaikka kaikki olisi tehty alusta alkaen aivan oikein.

SA B toteaa, että usein ilmenevät tekniset häiriöt vaikeuttavat Sijoitustyökalun käyttöä. Tällaisissa tapauksissa Sijoitustyökalu ei vain yksinkertaisesti toimi, mikä tietenkin tekee Sijoitustyökalun käytöstä mahdotonta.

AT A:n kokemat ongelmat Sijoitustyökalua käytettäessä ilmenevät lähinnä vain neuvottelutilanteissa. AT A kertoo, että asiakkaat eivät ole vielä tottuneet siihen, että neuvottelut kestävät nykyään kauemmin kuin ennen. AT A toteaa, että alussa aikaa menee pelkästään neuvotteluun eikä siinä pysty vielä tekemään mitään konkreettista. Lisäksi hän sanoi toteutuksenkin vievän aikaa. AT A sanoi haastattelussa, että neuvottelut kestivät ennen huomattavasti vähemmän aikaa. Hän kokee, että neuvottelut kestävät tänä päivänä ainakin viisitoista minuuttia kauemmin kuin ennen. Se, että neuvottelut kestävät nykyään kauemmin, johtuu MiFID-lain käyttöönotosta, joka velvoittaa palveluntarjoajan ottamaan entistä tarkemmin selvää asiakkaan kokonaistilanteesta.

AT B:n mielestä Sijoitustyökalun lanseeraamisen jälkeen siinä oli ajoittain teknisiä ongelmia, jotka on hänen mielestään saatu kohtuullisen hyvin ohjelmasta poistettua. Nykyään AT B:n ongelmat ohjelmaa käyttäessä ovat erilaisia. Hän sanoi haastattelussa Sijoitustyökalun käytön vaikeutuvan jonkin verran, jos asiakkaalla on suhteellisen suuri varallisuus. Tällä hän tarkoitti sitä, että asiakas on sijoittanut varojaan esimerkiksi eläkevakuutuksen lisäksi sekä lyhytaikaisesti että pitkäaikaisesti. Lopuksi AT B lisää, että muutoin Sijoitustyökalu on tehty helppokäyttöiseksi ohjelmaksi.

AT C sanoo, että hänen Sijoitustyökaluun liittyvät ongelmansa ovat lähinnä sellaisia, että ohjelmassa olevat tiedot hukkuvat, jos hän vahingossa jättää jonkin kohdan merkitsemättä. AT C kritisoi sitä, ettei Sijoitustyökalu ohjaa käyttäjää virhepaikkaan esimerkiksi osoittamalla virhekohtaa punaisella värillä. Hän myös lisää, että Sijoitustyökalussa on edelleen liikaa muistinvaraisia toimintoja, jotka pitäisi itse muistaa.

AT D toteaa, että hän on käyttänyt Sijoitustyökalua liian vähän, jotta osaisi vastata kysymykseen. YPN ei myöskään vastannut kysymykseen.

PN puolestaan kertoo, että hänen kokemansa tekniset ongelmat Sijoitustyökalua käytettäessä johtuvat lähinnä siitä, ettei hän ole käyttänyt sitä riittävästi, minkä vuoksi hän ei osaa käyttää sitä moitteettomasti.

Tämän kysymyksen vastauksista on havaittavissa, että ohjelmassa ilmenneet tekniset viat ovat selvästi haitanneet Pankki X:n toimihenkilöiden työntekoa. Myös Sijoitustyökalun käytettävyyttä ja epäselvyyttä moitittiin.

13. Pitäisikö mielestäsi henkilökunnan tietämystä Sijoitustyökaluun liittyen parantaa? Jos pitäisi, miten?

SA A:n mielestä erilliset koulutustilaisuudet ovat melko pitkästyttäviä. Hän toteaa, että työntekijöiden Sijoitustyökalun henkilökohtainen osaaminen pitäisi olla paljon parempaa. SA A kertoi haastattelussa, että hän on työpaikallaan silloin tällöin neuvonut työntekijöitä Sijoitustyökalun käytössä ja monesti ihmetellyt, kuinka huonosti he osaavat sitä käyttää. SA A:n mielestä

henkilökunnan pitäisi vain käyttää Sijoitustyökalua enemmän, minkä myötä tietämys ohjelmasta parantuisi.

SA B toteaa, että koulutusta on kyllä annettu riittävästi. SA B:n mielestä Sijoitustyökalua pitäisi vain käyttää ja harjoitella aktiivisesti ja itsenäisesti.

AT A:n mielestä henkilökunnan tietämystä Sijoitustyökaluun liittyen pitäisi parantaa. AT A toivoi haastattelussa, että opetustilaisuudet olisivat sellaisia, että niissä käytäisiin yhdessä läpi erilaisia sijoitusneuvotteluja ja sitä, miten niitä kirjattaisiin Sijoitustyökaluun. Hän sanoi, että tällaisia opetustuokioita voisi pitää esimerkiksi asiakasvastuullisten toimihenkilöiden omissa yhteisissä palaverissa.

AT B on myös sitä mieltä, että henkilökunnan Sijoitustyökalun tietämystä tulisi parantaa. Hänen mielestään se onnistuisi parhaiten lisäämällä käytännön koulutusta. AT B sanoi haastattelussa, etteivät asiasta koulutustarkoituksessa pidetyt puhelinluennot auta, koska itsenäisesti tekemällä oppii kaikista parhaiten. AT B oli myös sitä mieltä, että hänen toimintaansa ja Sijoitustyökalun käyttöään helpottaa, jos vaikeat sijoitusneuvottelut pidetään niin, että Pankki X:n sijoituspäällikkö tai konttorin sijoitusasiantuntija on hänen kanssaan neuvottelussa. Nämä tilanteet AT B koki varsin hyödyllisiksi.

AT C:nkin mielestä on ehdottomasti kannattavaa parantaa henkilökunnan tietämystä Sijoitustyökaluun liittyen. Opetusmetodiksi hän ehdottaa pieniä opintopiirejä, joissa annettaisiin lähiopetusta ja laadittaisiin yleiseen käyttöön niin sanottuja pikaoppaita, joiden avulla pystyy tekemään aivan jokaiselle asiakkaalle normit täyttävän ehdotuksen ilman moninkertaista kirjanpitoa. Lisäksi olisi hyvä, jos nämä eri opintopiirit olisi jaettu toimihenkilöiden osaamistason mukaisesti. Lopuksi AT C jyrähtää, että tietotekniikkaa pitäisi käyttää työssä niin, että se olisi työntekijää varten eikä niin, että työntekijät ovat tietokonetta varten.

AT D kertoo, että hänen osaltaan koulutus tapahtui siten, että sijoituspäällikkö koulutti ensin keinotekoisella asiakkaalla kuivaharjoitteluna, minkä jälkeen heillä oli kaksi yhteistapaamista. AT D sanoo, että asiakasvastuullisille toimihenkilöille

järjestetty Sijoitustyökalu-koulutus olisi ollut hänellekin tarpeen, mutta hän ei voinut osallistua siihen, koska hän oli tuolloin eri työtehtävissä.

PN:n mielestä henkilökunnan Sijoitustyökalun tietämys paranisi lisäämällä sen käyttökertoja ja antamalla sellaista opetusta, että joku Sijoitustyökalun osaaja katsoisi vierestä, että hän tekee asiat oikein. YPN ei vastannut kysymykseen.

Lähes kaikki vastaajista ovat sitä mieltä, että koulutusta ja Sijoitustyökalun käytön opettamista tarvittaisiin lisää. Moni on myös sitä mieltä, että henkilökunnan tietämys Sijoitustyökalusta paranisi, jos sitä vain käytettäisiin enemmän. Voisi kuvitella, että Sijoitustyökalua ei käytetä, koska sitä ei osata täysin käyttää. Koulutustilaisuudet ja aktiivinen itsenäinen työskentely voisivat tuoda positiivisen muutoksen Sijoitustyökalun käytössä.

Haastateltujen yleinen mielipide Sijoitustyökalusta

Haastattelussa SA A sanoi, että hänen mielestään Sijoitustyökalun vähäiseen käyttöön vaikuttaa suuresti se, ettei Pankki X:n henkilökunta osaa käyttää sitä täysin moitteettomasti. SA A tosin lisäsi, että sijoitusasioiden osaaminen on Sijoitustyökalua käytettäessä tärkeää ja totesi sen myös helpottavan Sijoitustyökalun käyttämistä.

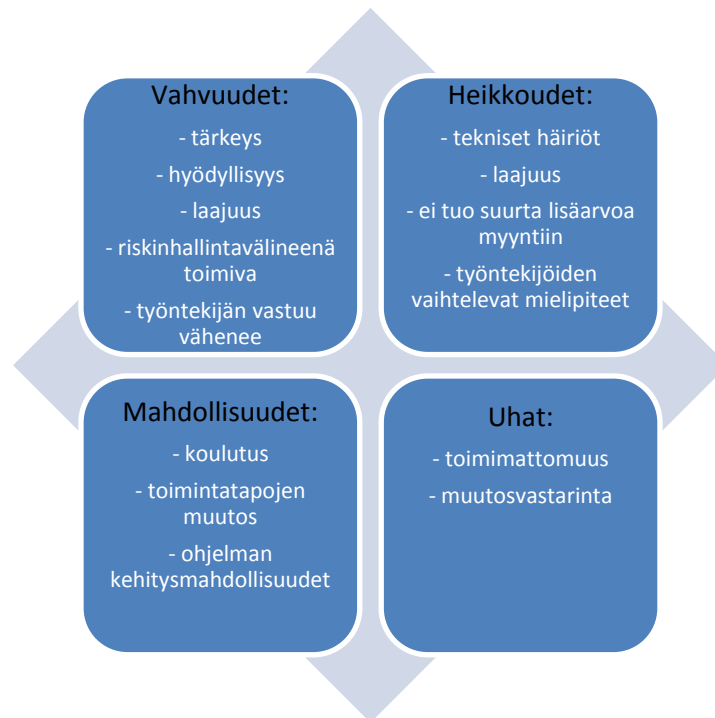
AT A kertoi haastattelussa Sijoitustyökalun jakavan toimihenkilöiden mielipiteet. Hän sanoi, että uuden asian lanseeraaminen on aina haastavaa ja hän on havainnut työpaikallaan pienoista muutosvastarintaa ohjelmaa kohtaan. Kysyttäessä AT A:lta mahdollisista huhuista Sijoitustyökaluun liittyen ei hän halunnut tai uskaltanut niitä sen enempää kommentoida. Lopuksi hän tosin sanoi huomanneensa, että monet hänen kollegoistaan purkavat pahaa oloaan Sijoitustyökaluun, tavalla tai toisella.

AT B:kin kertoi haastattelussa havainneensa alussa pientä muutosvastarintaa henkilökunnan keskuudessa uutta Sijoitustyökalua kohtaan. Hänen mukaan ohjelman vastustusta ei yhtään vähentänyt ohjelmassa lanseeramisen jälkeen ilmenneet tekniset ongelmat. AT B sanoi kokevansa, että moni Pankki X:n työntekijä vieläkin vierastaa Sijoitustyökalun käyttöä. Hän sanoo, että kaikkien

toimihenkilöiden pitäisi vain saada ohjelmasta enemmän käyttökokemusta, jotta ohjelma tulisi tutummaksi. Hänen mielestään Sijoitustyökalu on nykyään huomattavasti parempi ja monipuolisempi ohjelma kuin alussa.

4.4 Tutkimustulosten analysointi

Tutkimustuloksia voidaan analysoida monella eri tavalla. Yksi tunnetuimmista tavoista analysoida tuloksia on niin sanottu SWOT-analyysi, joka muodostuu englanninkielisistä sanoista strength, weaknessess, opportunities ja threats. SWOT-analyysi määrittelee siis tietyn asian vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Alla on määritelty Sijoitustyökalun edellä mainitut asiat SWOT-menetelmää käyttäen.

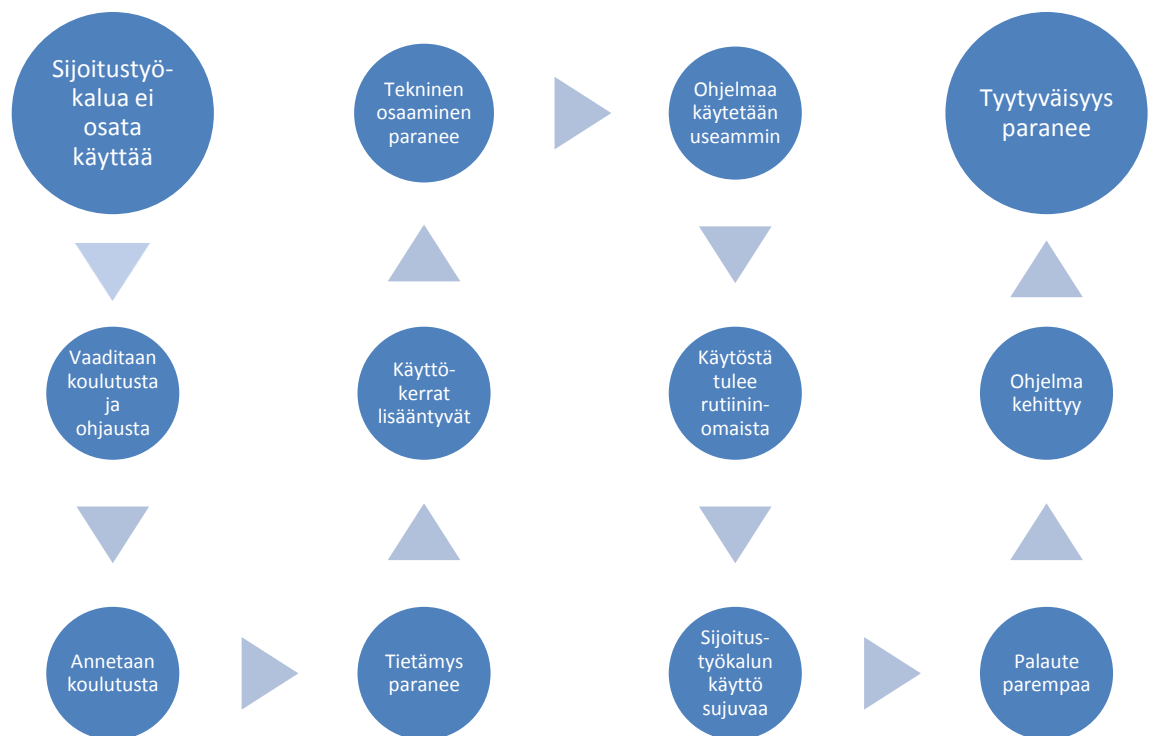


Kuvio 9. Sijoitustyökalun SWOT-analyysi.

Moni kyselyyn vastanneista kertoo Sijoitustyökalun suureksi eduksi sen, että se vähentää työntekijän vastuuta. Tästä voi siis päätellä, että Sijoitustyökalu on hyvän myynnillisen apuvälineen sijasta ennemminkin riskinhallintaväline, jolla Pankki X pyrkii vähentämään työntekijöidensä vastuuta. Jos ohjelma toisi suurta lisäarvoa myyntiin tai sijoitusneuvotteluihin, sitä käyttäisi varmasti jokainen

työntekijä. Työntekijöiden mielipiteet ohjelmasta vaihtelevat niin paljon, koska kaikki eivät ole vakuuttuneita ohjelman tuomasta lisäarvosta. Moni kokee, että sitä pitäisi käyttää vain, koska MiFID-laki niin edellyttää. Ohjelman laajuus koetaan sekä vahvuudeksi että heikkoudeksi. Sijoitustyökalun kehittymisestä ja henkilökunnan kouluttamisesta aiheutuva toimintatapojen muutos saattaa vaikuttaa positiivisesti ohjelman käyttöön tulevaisuudessa. Tosin mahdolliset tekniset häiriöt ja henkilökunnan muutosvastarinta koetaan ohjelman käytön uhkina.

Tutkimuksen mukaan monet Pankki X:n työntekijöistä haluaisivat lisää koulutusta Sijoitustyökalusta. Tästä voisi päätellä, etteivät Pankki X:n työntekijät koe, että he osaavat käyttää Sijoitustyökalua niin hyvin kuin pitäisi. Alla olevalla kuviolla on kuvattu, miten koulutuksen ja ohjauksen lisääminen voisi vaikuttaa Sijoitustyökalun käyttöön ja sen kehittymiseen tulevaisuudessa.



Kuvio 10. Koulutuksen mahdollinen vaikutus ohjelman käyttöön tulevaisuudessa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tänä päivänä ihmiset ovat entistä kiinnostuneempia piensijoittamisesta ja erilaisista sijoitusmahdollisuuksista. Sijoittamista ei koeta enää vain rikkaiden harrastuksena, vaan piensijoittamisen suosio on kasvanut tasaisesti vuosien saatossa. Tähän toki on vaikuttanut myös se, että nykyään sijoittaminen on huomattavasti moninaisempaa kuin esimerkiksi 20 vuotta sitten. Marraskuussa 2007 voimaan tulleen MiFID-lain tarkoitus oli parantaa asiakkaan suojaa ja se toikin heti muutoksia rahoituslaitosten sijoitusneuvontaan. MiFIDin myötä rahoituslaitosten on annettava asiakkailleen entistä yksilöllisempää sijoitusneuvontaa siten, että asiakkaan kokonaistilanne otetaan tarkemmin huomioon.

Tutkimuksesta käy ilmi, että kaikki kyselyyn vastanneet Pankki X:n toimihenkilöt kokevat Sijoitustyökalun tärkeäksi ja hyödylliseksi tietokonesovellukseksi sijoitusneuvotteluissa. Sitä ei kuitenkaan käytetä niin usein kuin pitäisi. Tutkimuksen mukaan tämä johtuu yksinkertaisesti siitä, ettei ohjelmaa osata käyttää riittävän hyvin eikä sitä myöskään haluta aina käyttää. Tämän vuoksi Sijoitustyökalua koskeva lisäkoulutus on monen mielestä tarpeen. Moni toivookin lisäkoulutusta toteutettuna pienissä ryhmissä niin, että toimihenkilöiden osaamisen taso otetaan huomioon. Vaikka moni kokeekin lisäkoulutuksen olevan tarpeen, usea vastaaja kuitenkin toteaa, että lopulta itsenäinen ja aktiivinen työskentely ohjelman parissa on kaikkein tärkeintä ja vain se tekee Sijoitustyökalun käytöstä rutiininomaista.

Tutkimustuloksista selvisi myös hyvin ohjelman kehitysehdotuksia. Muun muassa Sijoitustyökalun antamien markkinatilannesuosituksen pitäisi olla huomattavasti parempia, kuukausisäästämiselle pitäisi olla enemmän vaihtoehtoja tarjolla, eläkevakuutusinvestointeihin sijoitettavat summat pitäisi pystyä syöttämään euroina ja riskinsieto- ja tuotto-odotuskysymyksissä pitäisi olla enemmän vaihtoehtoja. Ohjelmaan toivottiin myös enemmän helppokäyttöisyyttä ja teknisten häiriöiden vähenemistä. Vastauksista ilmeni, että silloin tällöin ohjelmassa olleet tekniset viat ja niistä johtuva ohjelman toimimattomuus ovat olennaisesti vaikuttaneet ohjelman laiminlyöntiin. Lisäksi

todettiin Sijoitustyökalun taipuvan huonosti äkkinäisiin muutoksiin. Tutkimuksesta ilmenee myös, että sijoitustuotteiden tuntemus auttaa Sijoitustyökalun käytössä tuntuvasti. Lisäksi on havaittavissa, että Sijoitustyökalua eniten käyttävät toimihenkilöt löytävät ohjelmasta myös eniten parannusehdotuksia. Tutkimuksen tavoitteet täyttyivät mielestäni varsin hyvin ja tutkimuksesta saatiin hyviä ja mielenkiintoisia vastauksia.

Sijoitustyökalu otettiin käyttöön MiFID-direktiivin aiheuttamien muutoksien vuoksi. MiFIDin myötä rahoituslaitosten velvollisuudet lisääntyivät ja se edellytti Sijoitustyökalu-tyylisen ohjelman käyttöönottoa. Tutkimuksen mukaan Sijoitustyökalu tuntuu olevan enemmänkin riskienhallintaväline kuin myynnillinen apuväline sijoitusneuvotteluissa. Jos ohjelma olisi täysin vallankumouksellinen sovellus, käyttäisi sitä varmasti jokainen työntekijä. Tästä johtuu myös tutkimustuloksista ilmennyt pienoinen muutosvastarinta ohjelmaa kohtaan. Sijoitustyökalu koetaan huonoksi ja sitä laiminlyödään, koska koetaan, ettei se tuo suurta lisäarvoa sijoitusneuvotteluihin ja koska ollaan totuttu tekemään töitä ilman sitä. Vanhemmat toimihenkilöt pystyvät varmasti käymään sijoitusneuvottelun hyvin läpi myös ilman Sijoitustyökalua. Mahdollisesti he käyvät sen jopa paremmin läpi ilman Sijoitustyökalua kuin sen kanssa. Nuorille työntekijöille, joilla ei vielä ole kovin paljon kokemusta sijoitusneuvotteluista, ohjelma on hyödyllisempi työväline. Sijoitustyökalua kehoitetaan käyttämään, koska MiFID-laki niin edellyttää, mutta tämä ei ole työntekijöille riittävä motivaattori. Lopulta tärkeämpää on kuitenkin pankkitoimihenkilöiden tekemä myynnillinen tulos eikä Sijoitustyökalun käyttäminen. Jokainen pyrkii pääsemään työssään hyviin lopputuloksiin metodein, jotka sopivat hänelle parhaiten. Tässä tapauksessa monelle se tarkoittaa työskentelyä ilman Sijoitustyökalua.

Tutkimuksen runkona toimi kyselylomake sekä siihen pohjautuneet puhelinhaastattelut. Näiden avulla pyrittiin varmistamaan tutkimuksen riittävä validius. Tutkimuksen validius oli hyvä, sillä vastaajat olivat ymmärtäneet kaikki kysymykset oikein ja vastaukset vastasivat kysymysten asettelua täysin. Vastauksista oli havaittavissa, että niitä oltiin selvästi pohdittu työpaikalla. Tämä

osoittaa, että tutkimus oli pätevä ja kysymykset laadittiin huolellisesti ja onnistuneesti. Tutkimuksen reliabiliteetti on myös hyvällä tasolla, vaikkakin kaksi henkilöä jätti kyselyyn vastaamatta. Tämän vuoksi yrityspuolen ja palveluneuvojien osuus tutkimuksesta jäi varsin pieneksi. Kolme puhelinhaastattelua lisäsi kiitettävästi tutkimuksen reliabiliteettia antaen mielenkiintoisia ja täydentäviä vastauksia.

Tällä tutkimusaiheella on mielestäni varsin hyvät jatkotutkimusmahdollisuudet. Olisi mielenkiintoista tietää esimerkiksi muutaman vuoden päästä, onko Pankki X:n toimihenkilöiden mielipide Sijoitustyökalusta muuttunut, tekninen osaaminen parantunut ja käyttö lisääntynyt. Olisi myös kiinnostavaa tietää, onko ohjelmaa kehitetty muutaman vuoden aikana.

Opinnäytetyöprosessi oli mielestäni varsin mielenkiintoinen kokemus ja se eteni melko kivuttomasti. Vaikeinta oli aika, jolloin olin lähettänyt kyselylomakkeen Pankki X:n toimihenkilöille ja täytyi vain odotella heidän vastauksiaan. Tutkimusta oli mukava kirjoittaa, koska sijoittaminen on mielestäni varsin kiinnostavaa ja samalla minulla oli mahdollisuus oppia uutta sijoittamisesta ja siihen liittyvistä asioista.

6 LÄHTEET

Kirjallisuuslähteet

Alhonsuo, S.; Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Anderson, N. 2001. Sijoittamisen käsikirja. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Anderson, N. & Tuhkanen, J. 2004. Järkevän sijoittamisen perusteet. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hansson, S. 2009. Aktier, optioner, obligationer. En introduktion. 11. painos. Lund: Studentlitteratur.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Howells, P. & Bain, K. 2005. The Economics of Money, Banking and Finance. 3rd Edition. Harlow: Financial Times Prentice Hall, Pearson Education Limited.

Kallunki, J.-P.; Martikainen, M. & Niemelä, J. 2007. Ammattimainen sijoittaminen. 5., uudistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Karjalainen, J.; Laurila, O. & Parkkonen, J. 2005. Arvopaperimarkkinalaki. 3., uudistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kontkanen, E. 2008. Pankkitoiminnan käsikirja. Vammala: Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Marttila, J. 2001. Järki ja tunteet osakemarkkinoilla. Helsinki: Edita Oyj.

Nikkinen, J.; Rothovius, T. & Sahlström, P. 2002. Arvopaperisijoittaminen. 1. painos. Vantaa: WSOY.

Niskanen, J. & Niskanen, M. 2007. Yritysrahoitus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Nousiainen, S. & Sundberg, S. 2009. Sijoituspalveluopas. Espoo: Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Puttonen, V. 2001. Sijoituskirja. Helsinki: WSOY.

Puttonen, V. & Repo, E. 2003. Miten sijoitan rahastoihin. 2., uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Virtanen, M. 2010. Sijoittajasuhteet johdon vastuuna. Helsinki: WSOYpro Oy.

Wuolijoki, S. 2009. Pankin neuvontavastuu. Helsinki: Lakimiesliiton Kustannus.

Sähköiset lähteet

Finanssialan Keskusliitto 2010a. MiFID. Viitattu 12.3.2011.
http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_5481

Finanssialan Keskusliitto 2010b. MiFID. Viitattu 12.3.2011.

http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_5481 > Kysymyksiä ja vastauksia MiFIDistä

Finanssialan Keskusliitto 2011a. Kotitalouksien rahoitusvarat. Viitattu 25.2.2011.

<http://www.fkl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=2992&VID=default&SID=921976053460526&S=2&A=closeall&C=25999> > Kotitalouksien rahoitusvarat ja velat -kuvasarja

Finanssialan Keskusliitto 2011b. Kotitalouksien euromääräiset talletukset tilityypeittäin. Viitattu 25.2.2011.

<http://www.fkl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=2992&VID=default&SID=921976053460526&S=2&A=closeall&C=25999> > Kotitalouksien rahoitusvarat ja velat -kuvasarja

Finanssialan Keskusliitto 2011c. Rahastopääoman jakautuminen Suomessa. Viitattu 25.2.2011.

<http://www.fkl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=2992&VID=default&SID=921976053460526&S=2&A=closeall&C=25999> > Markkinakatsaus

Faerber, F. 2008. All about Stocks : The Easy Way to Get Started. 3rd Edition. McGraw-Hill Professional Publishing. Viitattu 1.3.2011 ja 7.3.2011.

Petillo, P. 2009. Mutual Funds for the Utterly Confused. McGraw-Hill Professional Publishing. Viitattu 1.3.2011.

Pörssisäätiö 2008. Eettinen sijoittaminen: taistelua tuulimyllyjen puolesta? Viitattu 13.3.2011.

<http://www.porssisaatio.fi/artikkelit/eettinen-sijoittaminen-taistelua-tuulimyllyjen-puolesta>

Pörssisäätiö 2010. Sijoittajan vero-opas 2010. Viitattu 7.3.2011.

<http://www.porssisaatio.fi/artikkelit/sijoittajan-vero-opas-2010,1>

Rahatiето 2010. Järkevä sijoitusstrategia piensijoittajalle. Viitattu 13.3.2011.

<http://rahatiето.net/jarkeva-sijoitusstrategia-piensijoittajalle/>

Sampo Pankki. MiFID - Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi. Viitattu 12.3.2011.

<http://www.sampopankki.fi/fi-fi/Sivut/Mifid/MiFID/Pages/MiFID.aspx>

SVnet 2008. Millainen sijoitusstrategia sopii aloittelevalle osakesijoittajalle? Viitattu 13.3.2011.

<http://www.sijoitus.org/sijoitusopas/sijoitusstrategia.php>

Thomsett, M. C. 2009. Winning with Futures : The Smart Way to Recognize Opportunities, Calculate Risk, and Maximize Profits. New York: AMACOM Books. Viitattu 1.3.2011.

Artikkelit

Broström, N. 2011. Holdari nukkuu yönsä aina hyvin. 14–15. Kauppalehti 18.3.2011.

Koskinen, P. 2011. Sijoittaja, pane yrityksen johto tiukoille. 12–13. Kauppalehti 4.3.2011.

Mäkelä, H. 2011. Säästä salkkuun. 32–33. OP-Pohjola -ryhmän asiakaslehti 1/2011.

Haastattelut

Sijoitusasiantuntija. Puhelinhaastattelu 7.4.2011.

Asiakasvastaullinen toimihenkilö A. Puhelinhaastattelu 7.4.2011.

Asiakasvastaullinen toimihenkilö B. Puhelinhaastattelu 18.4.2011.

Henkilökohtaiset tiedonannot

Sijoituspäällikkö. Tapaaminen 25.1.2011.

Sijoituspäällikkö. Tapaaminen 1.2.2011.

Sijoituspäällikkö. Tapaaminen 24.2.2011.

Sijoituspäällikkö. Sähköpostiviesti 25.3.2011.

Saatekirje

Hei!

Opiskelen Turun AMK:ssa liiketaloutta ja suuntautumisvaihtoehtonani on rahoitus- ja vakuutuspalvelut. Opiskeluni ovat loppusuoralla ja tällä hetkellä teen opinnäytetyötäni Teille Pankki X:ään aiheesta Sijoitustyökalun käyttö sijoitusneuvotteluissa. Olen suorittanut opiskeluuni kuuluvan viiden kuukauden työharjoittelun Teidän Turku-Hämeenkadun konttorissanne vuoden 2010 aikana, joten minullakin on jonkin verran kokemusta uudesta Sijoitustyökalustanne.

Olisin todella tyytyväinen, jos vastaisit tämän sähköpostin liitteenä olevaan kyselylomakkeeseen ja lähettäisit vastaukset alla olevaan sähköpostiosoitteeseeni. Kyselylomake koostuu 13 kysymyksestä, joihin toivon vastauksiasi, jotka ovat perustana koko tutkimukselleni. Vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Vastaathan kyselyyn 10.4. mennessä.

Kiitos vastauksistasi! Vastaukset pidetään luottamuksellisina ja tietojasi käytetään ainoastaan opinnäytetyöni tekemiseen.

Ystävällisin terveisin,

Arto Laitila

Turun ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma

Email: arto_laitila@hotmail.com / Puh: 050-3297220

Opinnäytetyön ohjaaja:

Jukka Rantala, lehtori, Turun ammattikorkeakoulu

Email: jukka.rantala@turkuamk.fi / Puh: 044-5757444

Kyselylomake

SIJOITUSTYÖKALUN KÄYTTÖ SIJOITUSNEUVOTTELUISSA

1. Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulut:

A= 18–25, B= 26–35, C= 36–45, D= 46–55, E= 56–65?

2. Mikä on toimenkuvasi töissä?

3. Käytätkö pääsääntöisesti:

A= Sijoitustyökalun laajaa versiota,, B= Sijoitustyökalun suppeaa versiota,
C= Yrityksen Sijoitustyökalua?

4. Koetko Sijoitustyökalun tärkeäksi työkaluksi työssäsi? Perustele vastauksesi.

5. Kuinka monta kertaa päivässä käytät Sijoitustyökalua keskimäärin?

6. Arvioi asteikolla 1-5, kuinka hyvin osaat teknisesti käyttää Sijoitustyökalua?

(1= todella huonosti, 5= todella hyvin)

7. Mikä on mielestäsi vaikeinta Sijoitustyökalun käytössä?

8. Mitä kehitettävää/parannettavaa Sijoitustyökalussa mielestäsi on?

9. Jos käytät Sijoitustyökalua usein, mitkä seikat mielestäsi puoltavat sen käyttöä?

10. Jos et käytä Sijoitustyökalua sijoitusneuvotteluissa, mikset?

11. Jos et käytä Sijoitustyökalua sijoitusneuvotteluissa, mitä apuvälineitä käytät?

12. Oletko kokenut jonkinlaisia ongelmia Sijoitustyökalua käyttäessäsi? Jos olet, millaisia?

13. Pitäisikö mielestäsi henkilökunnan tietämystä Sijoitustyökaluun liittyen parantaa? Jos pitäisi, miten?

Kiitos vastauksistasi. Vastaukset pidetään luottamuksellisina.